

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

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

Seguimiento Programas de Transparencia y Ética Seguimiento II Cuatrimestre 2023

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2023

Componente: Gestión de Riesgo de Corrupción						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO II Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Fortalecer la gestión de los riesgos de corrupción y de soborno en la entidad.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	75760	13/04/2023 al 29/07/2023	<p>En cumplimiento de la actividad de identificar los riesgos de soborno en los procesos de la entidad, para mayo se presenta el siguiente consolidado de actividades: 1. Identificación Riesgos de Soborno: (i) Se revisó y se retroalimentaron 12 propuestas de riesgos. (ii) Propuesta Matriz de riesgos de soborno: Adquisición de bienes, Intervenidas, OCI, OAC Riesgos y metodologías, OAJ(Defensa Judicial, OAJ(Normativa) Energía, Gestión Documental, OTIC, Administrativa OCIDI</p> <p>2. Se realiza la verificación del seguimiento cuatrimestral a los controles de los riesgos de corrupción: (i) Adquisición de B/S (ii) Control discip. interno, (iii) Eva. Gest. Inst. (iv) Gestión admin y logist. (v) Gest. Tec. Inf. (vi) Gestión del TH. (vii) Gestión financiera, (viii) Medidas para el control, (ix) Protección al usuario, (x) Riesg. Metodologías, (xi) Vigilancia/inspección; de 18 riesgos.</p> <p>3. No tienen seguimiento por primera línea y 2 por la OAPII</p> <p>Evidencia: . Identificación Riesgos de Soborno: (i). Mesas de trabajo: https://drive.google.com/drive/lu/0/folders/174npn4VdG3qmVkvD5zF028Qe0JC8JFK (ii). Propuestas Matriz Riesgos de Soborno:</p>	<p>En cumplimiento de la actividad de identificar los riesgos de soborno en los procesos de la entidad, para junio se presenta el siguiente consolidado de actividades: 1. Identificación Riesgos de Soborno: (i) Se revisó la versión final de los riesgos de soborno en 8 procesos. (ii) Se realizó la retroalimentación en su última versión para los procesos de control interno, SDAAA, SDPUGT, talento humano Direccionamiento Estratégico, mejora e Innovación y Dirección Administrativa. (iii) Se documenta en SIGME como registro la matriz de riesgos de soborno en su versión 1, en los procesos: Comunicaciones, Gestión Financiera, Adquisición de bienes y servicios. Los demás procesos se encuentran en proceso de publicación</p> <p>Evidencia 1. Identificación Riesgos de Soborno: (i). Revisión ultima versión.: https://drive.google.com/drive/folders/1veSFZkIQinB Cp6DkAPq9PGevnps7BgX?usp=sharing (ii). https://drive.google.com/drive/folders/1WQUpgukl_pkXdQwbk2BCxunIAG9vsCUU?usp=drive_link (iii) Comunicaciones: https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/sspd/isodo/c/consultas.nsf/cZd1df6b45bccb0e05257773004dedf1a/ae8d1a3cd7d300ca052589dd00760afb7OpenDoc</p>	<p>En cumplimiento de la actividad de identificar los riesgos de soborno en los procesos de la entidad, para julio se presenta el siguiente consolidado: Se documenta en SIGME como registro la matriz de riesgos de soborno en su versión 1, en los procesos: 1. Normativa 2. Fortalecimiento al control social 3. Defensa Judicial 4. Gestión administrativa y logística 5. Gestión de las Tecnologías de la información 6. Gestión documental 7. Control disciplinario interno. Los procesos que faltan, se encuentra en flujo de trabajo para publicar el registro.</p> <p>Evidencia: 1. Normativa: https://acortar.link/IaEpg5 2. Fortalecimiento al control social: https://acortar.link/5IAWM 3. Defensa Judicial: https://acortar.link/8VGYbw 4. Dirección Administrativa y logística https://acortar.link/SZ00Z8 5. Gestión de Tecnologías de la Información https://acortar.link/ZrU6b 6. Gestión Documental:</p>	Esta actividad finalizó en julio	Actividad No Verificable	<p>En la versión 1 del "Programas de Transparencia y Ética" para el componente de gestión de riesgos de corrupción se incluyeron 3 actividades y se reportaron 2 para el primer seguimiento de este programa. Hizo falta incluir el seguimiento de la actividad 1 "Prestar acompañamiento a las dependencias en la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno", situación reportada en el informe del primer seguimiento y reiterativa en este seguimiento.</p> <p>En la versión 2 del 18 de mayo se modificaron las actividades del Subcomponente 2: Construcción del mapa de riesgos de corrupción, se incluyó una adicional, para un total de 4 actividades y se están reportando 2 para este informe. La actividad "Fortalecer la gestión de los riesgos de corrupción y de soborno en la entidad" sólo existió en la versión 1 del programa y ya no está vigente, por lo que este reporte está desactualizado.</p> <p>No se hace la verificación del reporte de esta actividad, pues no está vigente en el "Programa de Transparencia y Ética 2023" en su versión revisada.</p>
Subcomponente 1: Política de administración de riesgos	1.1	Prestar acompañamiento a las dependencias en la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno	Despacho Superintendente	75812	01/02/2023 al 31/12/2023	No reportada	No reportada	No reportada dentro	No reportada	Actividad No Verificable	Aun cuando no fue reportada en el monitoreo por parte de la OAPII, se verifica por la OCI en Siggestión el reporte del Plan de Acción de la dependencia Despacho del Superintendente, donde No se evidencia soportes consultables para poder determinar el avance de la actividad durante los meses del seguimiento. Este acción está planteada a demanda con un indicador esperado del 100% mensual, sin registro alguno.
Subcomponente 2: Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1	Identificar los riesgos de soborno en los procesos de la entidad	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	75760	13/04/2023 al 29/07/2023	No reportada	No reportada	No reportada dentro	No reportada	Cumplida	Aun cuando no fue reportada en el monitoreo por parte de la OAPII, se revisa la información reportada en SIGGESTION y SIGME, se evidencia que se han identificado los riesgos de soborno de acuerdo con la metodología propuesta por la OAPII a 18 de los 20 procesos institucionales. Para los procesos de GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO Y MEJORA E INNOVACIÓN la OAPII y los líderes de proceso decidieron no identificar riesgos de soborno conforme se evidenció en las actas de reunión del 25/07/2023 y 28/07/2023, respectivamente. Se evidencia que las reuniones para la identificación de riesgos, 19 se hicieron antes del 30/07/2023.
Subcomponente 2: Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.2	Realizar seguimiento trimestral a los controles definidos para el tratamiento de riesgos de corrupción	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	NA	01/04/2023 al 31/12/2023	No reportada	No reportada	No reportada dentro	No reportada	En Desarrollo	<p>Aun cuando no fue reportada en el monitoreo por parte de la OAPII, se revisa la información contenida en SIGME y se evidencia que la primera línea de defensa de los procesos institucionales y la OAPII realizaron el seguimiento de a 16 de los 17 riesgos de corrupción, de acuerdo a la versión 5 del INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, el cual da instrucciones de hacer seguimiento cuatrimestral, lo que es contradictorio con la actividad 2 del Subcomponente 2: Construcción del mapa de riesgos de corrupción del Programa de Transparencia y Ética 2023 versión 2 de la SSPD. Hizo falta el seguimiento de primera y segunda línea del riesgo "Posibilidad de solicitar, aceptar, recibir, o entregar una dádiva con el fin de ajustar la información registrada en el aplicativo contribuciones para el beneficio propio de un tercero" del proceso gestión financiera.</p> <p>El riesgo "Posibilidad que algún profesional de la OTIC reciba una dádiva para priorizar una necesidad de adquisición tecnológica en beneficio propio o de un tercero" fue eliminado del proceso "GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN" sin cumplir con el Instructivo para la administración de riesgos en el numeral 3.4 Procedimiento para la administración de riesgos operación 11.</p> <p>Para los riesgos de soborno, el primer seguimiento se realizará con corte del 30/08/2023 en los primeros 15 días del mes de septiembre de 2023, por lo que se espera ver el seguimiento para el 3er cuatrimestre del 2023.</p>

3. Revisión y Seguimiento	3.1.	Elaborar informes de ley y seguimientos. (seguimiento a riesgos de corrupción).	Oficina de Control Interno	85855	17/01/2023 al 31/12/2023.	<p>Para mayo la OCI elaboró los siguientes informes de ley:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe de seguimiento 1er. Cuatrimestre 2023 - Programa de Transparencia y Ética V.1 y Mapa de Riesgos de Corrupción V.2 Informe de seguimiento al cumplimiento de las medidas de austeridad en el gasto público - Primer trimestre 2023 - Informe Ejecutivo. Pendiente de registro para este mes se encontraba el informe de seguimiento al FURAG que por situaciones ajenas a la entidad no ha podido ser elaborado, toda vez que, de conformidad con la Circular externa 100-03-2023 del DAFP, mediante el cual se expiden los lineamientos para el registro de información FURAG, el cronograma de registro establece que este se realizará entre junio y julio de 2023. Con respecto al informe de seguimiento SIGEP, la plataforma no se encontró en mayo disponible para el reporte de información. En ese sentido, esta Oficina realizó reunión el 31/05/23 con el DAFP para revisar las inconsistencias del aplicativo SIGEP. <p>Evidencia</p> <ol style="list-style-type: none"> Radicado Cronos 20231400061023 29/05/23 Radicado Cronos 20231400061723 30/05/23 Ver circular DAFP en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/16uJVLumyVxlrO7MSu4bGK-PC_bdepu0 Evidencia SIGEP no disponible en 	<p>En junio se realizó un (1) informe de ley</p> <p>1-Informe de seguimiento al estado de la información registrada en SIGEP II al 6 de junio de 2023</p> <p>Evidencia</p> <p>Radicado 20231400076533 29/06/23</p>	<p>En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, en julio la OCI elaboró los siguientes informes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe semestral seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República con corte a 30 de junio de 2023 y Alertas preventivas Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno primer Semestre 2023 Informe FURAG <p>Evidencia</p> <ol style="list-style-type: none"> Radicado Cronos 20231400088343 Radicado Cronos 20231400090623 https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1-vniA7cXX_x_fbcxAvjRz69iyeaM85SMUI 	<p>En agosto, en desarrollo del Plan de Auditorías 2023, la OCI elaboró los siguientes informes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe de Seguimiento al cumplimiento de las medidas de austeridad y eficiencia en el gasto público – Segundo Trimestre 2023 - Informe Ejecutivo Informe Seguimiento de Ejecución Presupuestal corte 30 de junio de 2023 <p>Por razones exógenas, los informes programados de EKOGUI, Gestión de riesgos 2023 y FURAG 2023, serán reportados en los siguientes periodos. (ver enlace evidencias)</p> <p>Evidencia</p> <ol style="list-style-type: none"> Radicado Cronos 20231400098143 Radicado Cronos 20231400098413 <p>Ver evidencia adicional en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/10kmEMlyNimseGCRFB5nz5ydDz7Bxn_T</p>	En Desarrollo	Verificadas las evidencias relacionadas tanto en el monitoreo como en el reporte de Sisgestión en los meses de Mayo a Agosto de 2023, se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada.
---------------------------	------	---	----------------------------	-------	---------------------------	--	--	--	---	---------------	---

Evaluación y Seguimiento: Angeló Díaz - Profesional Especializado Oficina de Control Interno
Revisó: Myriam Herrera Durán - Jefe Oficina de Control Interno

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno
 Seguimiento Programas de Transparencia y Ética Seguimiento II Cuatrimestre 2023
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2023

Componente: Componente 1: Rendición de Cuentas						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO II Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1.1.		Realizar ejercicios de rendición de cuentas dirigidos a medios de comunicación y otros grupos de interés.	Oficina Asesora de Comunicaciones	45647	13/01/2023 a 29/12/2023	En mayo se organizó agenda de medios con el superintendente, Dagoberto Quiroga, entre el 17 y el 19 de mayo en Quibdó con el fin de atender a periodistas sobre temas de interés e invitar al desarrollo del segundo Diálogo Servicios Públicos por la Vida que se realizó el 19 de mayo en la misma ciudad. Evidencia Documento de agenda de medios en https://docs.google.com/document/d/1pBtX4AaLyzFE2TRj2ZQ4szxDOh0509/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtfpof=true&sd=true	En junio se realizaron ruedas de prensa con el superintendente sobre su intervención en los siguientes eventos: Congreso de Andesco (14-jun-23) y Diagnóstico de Emdupar y las líneas de acción para su recuperación (23-jun-23) Evidencia Documento de evidencias en https://docs.google.com/document/d/12gC8EB-pbZMV3RajSoniunaP19aAucp/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtfpof=true&sd=true	En julio no se realizaron ejercicios de rendición de cuentas con medios de comunicación u otros grupos de interés	En agosto se realizó rueda de prensa con medios de Cartago, en el marco del Diálogo Servicios Públicos por la Vida (18-ago-23) Se atendieron tres entrevistas radiales solicitadas al superintendente Dagoberto Quiroga por parte del Blu, La W y La República sobre temas de tarifas y servicio de energía. Evidencia https://docs.google.com/document/d/1UzY-e2OB5uSdqh-nGt59MOBbL6Fnzjpi/edit?usp=sharing&oid=11185078867429017546&rtfpof=true&sd=true	En Desarrollo	Se evidencia ejecución de la actividad, en los meses de Mayo, junio y Agosto; el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios realizó en el cuatrimestre, Rueda de prensa en Congreso Andesco; Rueda de prensa presentación Diagnóstico de Emdupar en intervención; Rueda de prensa en Cartago a través de los diferentes medios de comunicación a la ciudadanía exponiendo las diferentes situaciones y problemáticas que afronta el país. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1UzY-e2OB5uSdqh-nGt59MOBbL6Fnzjpi/edit?usp=sharing&oid=11185078867429017546&rtfpof=true&sd=true
1.2		Recopilar la información referente a los avances en los procesos de toma de posesión vigentes, mediante cifras representativas reportadas por las empresas.	Dirección de Entidades Intervinidas y en Liquidación	25600	12/01/2023 a 31/12/2023	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. Este archivo tiene fecha de corte 30 de abril, debido a que la empresa tiene un plazo de entrega hasta el día 20 del mes siguiente para recopilar la información comercial, financiera, jurídica y administrativa por lo que se entrega mes vencido. Evidencia Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWhnWYINka05pTm8?resourcekey=0-PmfgWhBjnaR7uU8h2uHA	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. Este archivo tiene fecha de corte 31 de mayo, debido a que la empresa tiene un plazo de entrega hasta el día 20 del mes siguiente para recopilar la información comercial, financiera, jurídica y administrativa por lo que se entrega mes vencido. Evidencia Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWhnWYINka05pTm8?resourcekey=0-PmfgWhBjnaR7uU8h2uHA	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. Este archivo tiene fecha de corte 30 de junio, debido a que la empresa tiene un plazo de entrega hasta el día 20 del mes siguiente para recopilar la información comercial, financiera, jurídica y administrativa por lo que se entrega mes vencido. Evidencia Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWhnWYINka05pTm8?resourcekey=0-PmfgWhBjnaR7uU8h2uHA	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. Este archivo tiene fecha de corte 30 de julio, debido a que la empresa tiene un plazo de entrega hasta el día 20 del mes siguiente para recopilar la información comercial, financiera, jurídica y administrativa por lo que se entrega mes vencido. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWhnWYINka05pTm8?resourcekey=0-PmfgWhBjnaR7uU8h2uHA	En Desarrollo	La actividad se encuentra en ejecución, evidencia información de las entidades Acuecar, electrolima, Espuffan, Emdupar, Emprevel (Entre otras), en los cuatro meses objeto de verificación. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWhnWYINka05pTm8?resourcekey=0-PmfgWhBjnaR7uU8h2uHA
1.3		Divulgar información de la gestión institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles	Oficina Asesora de Comunicaciones	45649	13/01/2023 a 31/12/2023	En abril se realizaron 456 acciones de divulgación institucional sobre la gestión institucional y temas relevantes a grupos de interés internos y externos mediante los canales oficiales de la entidad, así: 8 comunicados de prensa, 3 notas De Interés, 148 publicaciones en Twitter, 58 en Facebook, 5 en YouTube, 34 en Instagram, 2 en LinkedIn, 84 en web, 12 en SUJ, 33 en Intranet, 4 boletines Infórmate, 58 correos electrónicos y 7 carteleras. Evidencia Comunicados en https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias Otras publicaciones en Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1tq12L3G0SvdEvP xSJ_XmdXgn7P5wdX3?usp=share_link	En junio se realizaron 431 acciones de divulgación institucional sobre la gestión institucional y temas relevantes a grupos de interés internos y externos mediante los canales oficiales de la entidad, así: 9 comunicados de prensa, 4 notas De Interés, 131 publicaciones en Twitter, 44 en Facebook, 6 en YouTube, 23 en Instagram, 8 en LinkedIn, 94 en web, 21 en SUJ, 30 en Intranet, 5 boletines Infórmate, 43 correos electrónicos, 9 carteleras, 1 fondo de pantalla y 3 videoclip Superservicios en la Semana. Evidencia Comunicados y notas de interés en https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias Otras publicaciones en Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1tq12L3G0SvdEvP xSJ_XmdXgn7P5wdX3?usp=share_link	En julio se realizaron 319 acciones de divulgación institucional sobre la gestión institucional y temas relevantes a grupos de interés internos y externos mediante los canales oficiales de la entidad, así: 3 comunicados de prensa, 75 publicaciones en Twitter, 34 en Facebook, 2 en YouTube, 25 en Instagram, 7 en LinkedIn, 78 en web, 13 en SUJ, 30 en Intranet, 4 boletines Infórmate, 34 correos electrónicos, 11 carteleras y 3 fondos de pantalla. Comunicados en https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias Otras publicaciones en Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1tq12L3G0SvdEvP xSJ_XmdXgn7P5wdX3?usp=share_link	En agosto se realizaron 396 acciones de divulgación institucional sobre la gestión institucional y temas relevantes a grupos de interés internos y externos mediante los canales oficiales de la entidad, así: 6 comunicados de prensa, 6 notas de interés, 100 publicaciones en Twitter, 39 en Facebook, 12 en YouTube, 20 en Instagram, 11 en LinkedIn, 98 en web, 18 en SUJ, 34 en Intranet, 3 boletines Infórmate, 39 correos electrónicos, 6 carteleras, 1 fondo de pantalla y 3 videoclip Superservicios en la Semana. Evidencias: Comunicados y notas de interés en https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias Otras publicaciones en Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1tq12L3G0SvdEvP xSJ_XmdXgn7P5wdX3?usp=share_link	En Desarrollo	En el cuatrimestre verificado, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios realizó 1.602 divulgaciones de medio como comunicación como Twitter, facebook, youtube, comunicados de prensa (entre otros), de la gestión institucional a los grupos de interés. Evidencias: https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias Otras publicaciones en Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1tq12L3G0SvdEvP xSJ_XmdXgn7P5wdX3?usp=share_link https://drive.google.com/drive/folders/1tq12L3G0SvdEvP xSJ_XmdXgn7P5wdX3?usp=share_link https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias
1.4		Publicar a demanda un Twitter a fin de divulgar el resultado de las acciones de control que ejerce la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	75781	18/01/2023 a 30/12/2023	Una vez desarrolladas las acciones de control por parte de la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, en el mes de mayo, se realizó la publicación en twitter y en las demás redes sociales de la entidad, mediante un comunicado de prensa, la decisión tomadas frente a la investigación que se llevaba contra la empresa ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1i_ANGNabVelhenrJVK3xuj4gxv8Qp39	Una vez ejercidas las acciones de control por parte de la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, para el mes de junio NO se realizara la publicación en las redes sociales de la entidad las decisiones tomadas en la DIEG. Evidencia N/A	Para el mes de julio se realizó envío al Delegado de dos comunicados de prensa para que se apruebe la publicación en las redes sociales de la entidad. (Publicación en aprobación) Evidencia https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1JhgbQBK_JKpSGVxKhcSzpFetqvEdBpjd	Una vez ejercidas las acciones de control por parte de la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, en el mes de agosto se realizó la publicación en las redes sociales de la entidad, de un comunicado de prensa, en el que se relacionan las acciones de control ejercidas dentro de los meses de julio y agosto de 2023. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1sichOts6K5A8hZ6wNHZDBE6qFTTIVTcj	En Desarrollo	La actividad se encuentra en ejecución, en los meses de mayo y agosto la dependencia realizó publicación de las acciones tomadas frente a la empresa Alcanos de Colombia S.A. E.S.P: gases del Caribe, Gases del oriente entre otras. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1i_ANGNabVelhenrJVK3xuj4gxv8Qp39

1.5	Presentar informe detallado de los resultados de la gestión de la oficina vigencia 2022 mediante la publicación de video en la página web de la entidad.	Oficina de Control Interno Disciplinario	85888	01/03/ 2023 a 30/04/2023	Esta actividad finalizo en Abril de 2023	Esta actividad finalizo en Abril de 2024	Esta actividad finalizo en Abril de 2025	Esta actividad finalizo en Abril de 2026	Cumplida	Se llevó a cabo rendición de cuentas en donde la Oficina de Control Disciplinario Interno, presenta resultados de la gestión efectuada en la vigencia 2022: 250 quejas, 4 fallos de primera instancia, 6 autos de cargos, 32 autos inhibitorios, 40 autos de incorporación, 51 autos de remisión por competencia y 62 autos de indagación entre otros. Evidencia https://www.youtube.com/watch?v=WlFurbs-M8I o https://www.superservicios.gov.co/Participa/Rendici%C3%B3n-de-cuentas
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible		Dirección Territorial centro	85970	01/05/2023 al 31/12/2023	Para el mes de mayo, la DTC no programo actividad relacionada con los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión para informar a los usuarios sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios, de ahí que para el mes de junio se programaron dos actividades para ser realizadas en bajo la estrategia de "Superservicios en Vivo". Evidencia N/A	En el mes de junio la DTC realizó una (1) actividad de participación ciudadana denominada "Superservicios en Vivo" en el programa de radio "Estrategia Podcasts" de la emisora radial online "Estrategia Medios" del municipio de Zipaquirá - Cundinamarca. En el desarrollo del espacio radial, el Director dio a conocer a los oyentes el debido procedimiento de reclamación de acuerdo a la ley 142 de 1994 para hacer valer los derechos de los usuarios de los servicios públicos, adicionalmente se socializo las estrategias de participación ciudadana y control social que se tienen planeadas adelantar en el municipio de Zipaquirá, Cundinamarca en el objetivo de contar con la participación de los usuarios interesados y manifestar la intención de la SSPD en acercarse a los territorios para atender de manera oportuna las problemáticas que se presenten en materia de prestación, calidad y facturación de los servicios públicos. La actividad de Fusagasugá - Cundinamarca fue cancelada Evidencia Ver Expedientes en Sistema documental CRONOS 2023812190100034E	En el mes de julio la Dirección Territorial Centro realizó una (1) actividad de participación ciudadana denominada "Superservicios en Vivo" en la emisora radial "Nueva Época Estéreo" del municipio de Fusagasugá, Cundinamarca. En el desarrollo del espacio radial, el Director Territorial Centro dio a conocer a los oyentes el debido procedimiento de reclamación de acuerdo a la ley 142 de 1994 para hacer valer los derechos de los usuarios de los servicios públicos, adicionalmente se socializo las estrategias de participación ciudadana y control social que se tienen planeadas adelantar en el municipio de Fusagasugá, Cundinamarca en el objetivo de contar con la participación de los usuarios interesados y manifestar la intención de la Superservicios en acercarse a los territorios para atender de manera oportuna las problemáticas que se presenten en materia de prestación, calidad y facturación de los servicios de energía, acueducto, alcantarillado, aseo y gas domiciliario Ver Expedientes en Sistema documental Cronos - 2023812190100055E	Debido a modificaciones en la fecha de ejecución de las actividades de participación ciudadana programadas en el municipio de Facatativá, Cundinamarca, de las cuales tiene conocimiento previo la Delegada Para Protección al Usuario y Gestión en Territorio, la actividad radial no pudo desarrollarse, sin embargo la fecha de ejecución y su número de meta, fue adicionado a las metas correspondientes para el mes de septiembre, es por este motivo que el cronograma de actividades del mes de septiembre cuenta con la programación de 2 actividades en programas de radio. Evidencia https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1wYpXj0Ry2e86PA-mVIMZG3ZcNQTd-IT	En Desarrollo	En los meses de junio y julio la Dirección Territorial Centro realizó dos espacios pedagógicos en radio en los Municipios de Zipaquirá y Fusagasugá sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios, generalidades de la ley 142 de 1994 y la socialización de la estrategia de participación ciudadana. Evidencia Sistema documental CRONOS 2023812190100034E; 2023812190100055E https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1wYpXj0Ry2e86PA-mVIMZG3ZcNQTd-IT
		Dirección Territorial Noroccidente	86019	1/05/2023 31/12/2023	El 24 de mayo en Barranquilla se ejecutó espacio pedagógico en la emisora "RADIO YA", informando a los usuarios sobre generalidades de la Ley 142 de 1993, proceso de reclamación, derechos y deberes, socialización sobre canales de comunicación, entre otros Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1P7VpDb4X7sQLQ5-SPgS4Y2E8GAoxpEQ0?usp=drive_link	El 30 de junio en la emisora Frontera Stereo del municipio de Maicao - La Guajira se ejecutó espacio pedagógico, informando a los usuarios sobre generalidades de la Ley 142 de 1993, proceso de reclamación, plataforma Te Resuelvo, socialización sobre canales de comunicación, entre otros. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1GtipUjznKMDpo57LzY3qqP-5LNdwyy?usp=drive_link	El 17 de julio en la emisora LURUACO STEREO 105.6 FM del municipio de Luruaco – Atlántico, se ejecutó espacio pedagógico, informando a los usuarios sobre generalidades de la Ley 142 de 1993, proceso de reclamación, plataforma Te Resuelvo, derechos y deberes de los usuarios, entre otros. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1kEzPequS9LwioP-Rk0XcNteHwUJbqUC?usp=drive_link	El 15 de agosto en la emisora Radio Cultural Uniautonomía del municipio de Barranquilla – Atlántico, se ejecutó espacio pedagógico, informando a los usuarios sobre generalidades de la Ley 142 de 1993, proceso de reclamación, plataforma Te Resuelvo, derechos y deberes de los usuarios, entre otros. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1qFQP5JHEt9yCzMPyKxJy5XkKxEMWHY3?usp=drive_link	En Desarrollo	La Dirección Territorial durante todos los meses del cuatrimestre bajo verificación, realizó cuatro espacios pedagógicos en las emisoras locales donde se informó a los grupos de interés sobre las generalidades de la Ley 142 de 1993, proceso de reclamación, derechos y deberes, socialización sobre canales de comunicación, plataforma Te Resuelvo, socialización sobre canales de comunicación, entre otros. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1P7VpDb4X7sQLQ5-SPgS4Y2E8GAoxpEQ0?usp=drive_link https://drive.google.com/drive/folders/1GtipUjznKMDpo57LzY3qqP-5LNdwyy?usp=drive_link https://drive.google.com/drive/folders/1kEzPequS9LwioPRk0XcNteHwUJbqUC?usp=drive_link https://drive.google.com/drive/folders/1qFQP5JHEt9yCzMPyKxJy5XkKxEMWHY3?usp=drive_link
		Dirección Territorial Nororiental	86082	1/04/2023 31/12/2023	Para el mes de Mayo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso. Evidencia N/A	Para el periodo de junio no se llevo a cabo esta actividad teniendo en cuenta que es a demanda. Evidencia N/A	En el mes de Julio no se ejecutaron los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión, teniendo en cuenta que esta actividad se encuentra sujeta a la agenda de la Directora Territorial la cual se ha desplazado a las distintas actividades de participación ciudadana toda vez que a la fecha no se han contratado las personas que apoyaran la ejecución del proyecto de inversión Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1ga7jx1U4HmPVG4MKKcNnMSQV65EYPWg?usp=sharing	Se realizaron espacio pedagógicos en programas de radio y televisión para informar al usuario sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios los cuales son: SAMPUES - 2023860190108169E Evidencia en el radicado 20238603000611 SINCELEJO - 2023860190108182E Evidencia en el radicado 20238603001251 SANTA ROSA DEL SUR - 2023860190108156E Evidencia en el radicado 2023860296521 MONTERIA - 2023860190105349E Evidencia en el radicado 20238601925381 https://drive.google.com/drive/folders/16S-GzTZysgxrDZapCkWwCAoi9-5e1P5?usp=sharing	En Desarrollo	Actividad en ejecución, la dirección Territorial ejecutó en el mes de agosto espacios pedagógicos en donde se informó a los grupos de interés sobre proceso de reclamación, derechos y deberes, socialización sobre canales de comunicación, entre otros. Se recomienda a la Dirección Territorial realizar estos espacios de forma más recurrente, lo anterior teniendo en cuenta que en el cuatrimestre objeto de verificación solo hasta el mes de agosto se ejecutó la actividad. Evidencia: SAMPUES - 2023860190108169E Evidencia en el radicado 20238603000611 SINCELEJO - 2023860190108182E Evidencia en el radicado 20238603001251 SANTA ROSA DEL SUR - 2023860190108156E Evidencia en el radicado 2023860296521 MONTERIA - 2023860190105349E Evidencia en el radicado 20238601925381 https://drive.google.com/drive/folders/16S-GzTZysgxrDZapCkWwCAoi9-5e1P5?usp=sharing

1.6

Ejecutar los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión para informar a los usuarios sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios.

Dirección Territorial Occidente	86011	1/06/2023 31/12/2023	Se ejecutó un espacio pedagógico en radio Superservicios en Vivo en la Dorada Caldas, donde se suministró información respecto a: conformación de CDCS, Proceso de reclamación en los PAS ubicado en el municipio, la actividad se llevó a cabo con una de las emisoras de más influencia en la región del Magdalena medio, en el horario del noticiero de la mañana, Dorada 24 horas, espacio en el cual el director interactuó con los dos periodistas ADOLFO CORTES y JUANITA VALBUENA, quienes realizaron preguntas relacionadas a la prestación de los servicios del proceso de reclamación, la conformación de CDCS y el PAS que funciona en el centro de convivencia del municipio. Los periodistas manifestaron la necesidad de realizar una mesa con los prestadores y demás funcionarios de la SSPD, a fin de dar a conocer las problemáticas presentadas en el municipio. A lo que el director respondió que para el mes de junio o julio podemos realizar la actividad a fin de atender dicha solicitud. Evidencia EXPEDIENTE 2023830190103299E RADICADO 20238301700521	El 16/06/2023 Se ejecutó un espacio pedagógico en radio Superservicios en Vivo, En el marco del programa radial RITMORNING en la emisora Ritmo 90.1 FM de Marquetalia Caldas, se realizó programa especial de difusión donde participó la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial Occidente, con el propósito de desarrollar la actividad de Participación Ciudadana, donde se presentó a la comunidad lo siguiente: 1. Generalidades normativas de la Superservicios. 2. Proceso a seguir para una reclamación. 3. Mecanismos de participación desde los Comités de desarrollo y Control Social En esta transmisión la Superintendencia atendió 2 casos especiales que fueron expresados por la ciudadanía en directo y de lo cual obtuvieron su respuesta. Evidencia EXPEDIENTE 2023830190104190E RADICADO 20238302054791	El julio 14/07/2023 se ejecutó un espacio pedagógico en radio Superservicios en Vivo, en Santa Elena – Antioquia, La actividad se llevó a cabo con la Emisora la Voz de los Corregimientos del sector de Santa Helena corregimiento del distrito Medellín, Durante 40 minutos el director territorial expuso los siguientes temas: PAS ubicados en el Distrito. Proceso a seguir para una reclamación Mecanismos de participación desde los Comités de desarrollo y Control La actividad se llevó a cabo de manera remota sosteniendo un diálogo académico y respetuoso, se contó con la participación del presidente de la liga de usuarios. Evidencia:EXPEDIENTE 2023830190104746E RADICADO 20238302414561	En el mes de agosto se ejecutaron 2 espacios pedagógicos en radio: Superservicios en Vivo, uno en Caldas – Manzales Emisora: EJE 360 y el otro en Quindío Armenia Emisora: Zuldemayda 106.9 FM Armenia. Durante 40 minutos el director territorial expuso los siguientes temas: Generalidades de la Superservicios (Quiénes somos, qué hacemos, qué vivimos, Direcciones Territoriales) - Trámite administrativo de reclamación. - Comités de Desarrollo y Control Social - Canales de atención virtuales y presenciales. Evidencia: Expediente 2023830190105603E Radicado 20238302843531 Expediente 2023830190105609E Radicado 20238303045871	En Desarrollo	Actividad en ejecución, la dirección territorial durante todo el cuatrimestre realizó cinco espacios de pedagógico en radio donde se trataron temas como conformación y participación de CDCS, Proceso de reclamación en los PAS ubicado en el municipio y generalidades normativas de la Superservicios. Evidencia Expediente 2023830190103299E Radicado 20238301700521 Expediente 2023830190104190E Radicado 20238302054791 Expediente 2023830190104746E Radicado 20238302414561 Expediente 2023830190105603E Radicado 20238302843531 Expediente 2023830190105609E Radicado 20238303045871
Dirección Territorial Oriente	86051	1/04/2023 31/12/2023	Se realizaron 3 Superservicios en vivo: Una en la ciudad de Cúcuta en la emisora radio fm 91.2 norte stereo con una amplia cobertura para todos los municipios del Departamento de Norte de Santander. Otra en el Municipio de Páramo, Santander en la emisora santuario stereo 104,7 fm con cobertura para todos los habitantes del municipio y una tercera en el municipio de San Gil en la emisora RCN 12.20 a.m. con una cobertura no solo del municipio de San Gil, sino de los Municipios aledaños. La Directora realizó en todos los eventos promoción de los derechos y deberes, proceso de reclamación y promovió la conformación de los comités de desarrollo y control social. Evidencia Expediente No. 2023840190102666E Cúcuta Expediente No. 2023840190102722E Páramo Expediente No. 2023840190102721E San Gil	En el mes de junio se realizó 1 Superservicios en Vivo el día 8/06/2023 en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, en la emisora 91.2 fm, Norte stereo con una cobertura para todos los Municipios del Departamento, en la que se orientó a la comunidad en el tema de cambio de medidores que es un aspecto relevante en la comunidad, también se socializaron temas de interés respondiendo preguntas en vivo. Evidencia Expediente No. 2023840190103337E	Se realizó 1 Superservicios en vivo en el Municipio de Tunja en la emisora Boyacá noticias 95.6 fm con una amplia cobertura para todos los municipios del Departamento de Boyacá y Santander. La Directora realizó promoción de los derechos y deberes, proceso de reclamación y promovió la conformación de los comités de desarrollo y control social y respondo las inquietudes de reclamaciones y causales más presentados en el Dpto de Boyacá Evidencia: Expediente No. 2023840190103480E	El día 22 de agosto se realizó una actividad Superservicios en vivo en el Municipio de Curití. Se impactaron los habitantes del municipio, cubriendo sus veredas y, zonas apartadas para un total de 12,000 habitantes a través de la emisora cristalina estéreo 103.2 fm, en la que la Directora de la DTOR, se dirige a la audiencia de la emisora para informar y socializar que es la Superservicios, que mecanismos tiene dispuesta la ley para que el ciudadano ejerza control social a los servicios públicos domiciliarios, generalidades, derechos, deberes y control social. Evidencia Expediente No. 2023840190103708E	En Desarrollo	La Dirección territorial realizó seis eventos de pedagogía durante el cuatrimestre objeto de verificación, a través de estos eventos desde la Dirección se realizó promoción de los derechos y deberes, proceso de reclamación y promovió la conformación de los comités de desarrollo y control social, se orientó a la comunidad en el tema de cambio de medidores aspecto relevante para la comunidad Evidencia Expediente No. 2023840190102666E Expediente No. 2023840190102722E Expediente No. 2023840190102721E Expediente No. 2023840190103337E Expediente No. 2023840190103480E Expediente No. 2023840190103708E
Dirección Territorial Sur Occidente	85984	1/05/2023 31/12/2023	Durante este mes se ejecutaron los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión a ejecutar en el mes de mayo, participando en espacios radiales de amplia difusión en Cali, Valle del Cauca así: 1. Superservicios en vivo en Cali Valle del Cauca el 4/05/2023 2. Superservicios en vivo en Cali Valle del Cauca el 4/05/2023 3. Superservicios en vivo en Cali Valle del Cauca el 8/05/2023 Evidencia: Expediente 2023850190102182E Radicado 20238502078502, Expediente 2023850190102196E Radicado 20238502078552, Expediente 2023850190102205E Radicado 20238501952972	Durante este mes se ejecutaron los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión programados para el mes de junio, participando en espacios radiales de amplia difusión en Cali, Valle del Cauca y Pasto, Nariño así: 1. Superservicios en vivo en Pasto Nariño el 8/06/2023 2. Superservicios en vivo en Cali Valle del Cauca el 14/06/2023 3. Superservicios en vivo en Cali Valle del Cauca el 15/06/2023 Evidencia: 1) Expediente 2023850190102420E 2) Expediente 2023850190102424E 3) Expediente 2023850190102425E	Se ejecutó el espacio pedagógico programado de radio, mediante el cual la territorial participó en un espacio radial de amplia difusión con una Superservicios en vivo en Popayán Cauca el 17/07/2023. Evidencia: Expediente 2023850190102743E Radicado 20238502417971	Se ejecutó el cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión programado para agosto, mediante un espacio radiales de amplia difusión en Yumbo Valle así: 1. Superservicios en Vivo en Yumbo Valle del Cauca el 16/8/2023 Evidencia Expediente 2023850190103100E Radicado 20238503232802	En Desarrollo	Actividad en ejecución, en los meses de mayo, junio, julio y agosto la Dirección Territorial realizó espacios pedagógicos en programas de radio y televisión informando a la ciudadanía sobre las competencias de la Superservicios y canales de atención vía web y telefónica entre otros temas Evidencia Expediente 2023850190102182E Radicado 20238502078502, Expediente 2023850190102196E Radicado 20238502078552, Expediente 2023850190102205E Radicado 20238501952972 1) Expediente 2023850190102420E 2) Expediente 2023850190102424E 3) Expediente 2023850190102425E Expediente 2023850190102743E Radicado 20238502417971 Expediente 2023850190103100E Radicado 20238503232802
Dirección Territorial Sur Oriente	86105	1/04/2023 31/12/2023	En el mes de mayo no se programaron actividades de participación ciudadana y control social, porque la DTSOR está esperando lineamientos de la Superintendencia Delegada para la protección al usuario, teniendo en cuenta que no se ha definido la estrategia frente al desarrollo de las actividades del año 2023. La contratación del recurso tampoco se ha llevado a cabo por no estar aprobado el PAA	A partir del mes de agosto se empieza a ejecutar esta actividad, esta en proceso de contratar el recurso humano. Evidencia: N/A	A partir del mes de agosto se empieza a ejecutar esta actividad.Evidencia: N/A	Se realizaron actividades en los municipios de Neiva, corregimiento el triunfo, Villavencio, Honda, Mariquita, Armero, Líbano y Garzón. Evidencia Cronos Expedientes número: 2023870190100992E, 2023870190100847E, 2023870190100848E, 2023870190100842E, 2023870190100898E, 2023870190100850E, 2023870190100846E	En Desarrollo	La actividad se encuentra en ejecución, la dirección territorial en el mes de agosto realizó espacios pedagógicos a través de la actividad Superservicios Escucha, tratando temas como la facturación en el servicio de aseo entre otros. Se recomienda a la Dirección Territorial realizar estos espacios de forma más recurrente, lo anterior teniendo en cuenta que en el cuatrimestre objeto de verificación solo hasta el mes de agosto se ejecutó la actividad. Evidencia Cronos Expedientes número: 2023870190100992E, 2023870190100847E, 2023870190100848E, 2023870190100842E, 2023870190100898E, 2023870190100850E, 2023870190100846E
Dirección Territorial Centro	85971	02/05/2023 31/05/2023	La Dirección Territorial Centro en el cronograma aprobado para el mes de mayo y ser ejecutado en el mes de junio, propuso una actividad bajo la estrategia denominada "Superservicios Cumple" la cual se direcciona a la realización de la primera rendición de cuentas, dirigida a la ciudadanía del Distrito Capital de Bogotá y los 116 municipios de Cundinamarca. Evidencia: Dirección URL: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/15N0me7o-G-UB4hmMTGtIIFyKfHm_	Esta actividad terminó en mayo	Esta actividad terminó en mayo	Esta actividad terminó en mayo	Cumplida	Se evidencia que por parte de la SDPUGT fue aprobado el cronograma de la rendición de cuentas para el 2023, esta actividad fue finalizada en el mes de mayo de 2023 según evidencias reportadas y verificadas en el link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/15N0me7o-G-UB4hmMTGtIIFyKfHm_

2.1.	Realizar cronograma anual para la rendición de cuentas por regiones.	Dirección Territorial Noroccidente	86043	01/03/2023 al 30/06/2023	En el mes de mayo, se realizó reunión con el equipo de trabajo de participación ciudadana para definir los departamentos sobre los que se va a rendir cuentas, determinando que eran Atlántico y San Andrés Islas, departamentos sobre los que se empezó a recopilar toda la información sobre la que se va a rendir cuentas Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1m04b31dmVXwatbe-X3GDO_r_V4EmYFBYu?usp=drive_link	En junio se realizó el cronograma de rendición de cuentas. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1N5HDgT6JtV9wugMpFqYMLzqEVbjyji?usp=drive_link	Esta actividad culminó en junio	Esta actividad culminó en junio	Cumplida	Se evidencia que en el mes de junio de 2023 se realizó publicación del cronograma de rendición de cuentas para el 2023 el cual fue publicado en el link: https://drive.google.com/drive/folders/1N5HDgT6JtV9wugMpFqYMLzqEVbjyji?usp=drive_link	
		Dirección Territorial Nororient	86083	01/03/2023 al 31/03/2023	No se reporto la actividad	No se reporto la actividad	No se reporto la actividad	No se reporto la actividad	No Cumplida	No se evidencia reporte ni registros de publicación de la o las fechas programadas ni ejecutadas para la rendición de cuentas, incumpliendo la meta establecida para el mes de agosto de 2023, conforme se encuentra registrado en Sisgestión. Se recomienda ajustar la fecha de terminación de la actividad reportada en el monitoreo por la OAPII (31/03/2023) ya que no es acorde con la fecha final del reporte en Sisgestión (agosto de 2023)	
		Dirección Territorial Occidente	86027	01/02/2023 al 30/02/2023	Esta actividad culminó en febrero	Esta actividad culminó en febrero	Esta actividad culminó en febrero	Esta actividad culminó en febrero	Esta actividad culminó en febrero	Cumplida	La actividad culminó en el mes de Febrero, en el seguimiento realizado previamente por la OCI, las evidencias reflejan actas de asistencias de las actividades realizadas.
		Dirección Territorial Oriente	86054	01/06/2023 al 31/06/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	En este mes se programo la actividad de superservicios cumple a realizarse en el mes de julio para rendir informe del departamento de Santander Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1eM8xvbUJYEdQs66hQ7m6GKSeokZyhB/edit?usp=sharing&oid=104071996086013049433&npof=true&sd=true	Esta actividad ya finalizó en junio	Esta actividad ya finalizó en junio	Esta actividad ya finalizó en junio	Cumplida	Verificadas las evidencias publicadas por la Dirección Territorial, se puede observar que en el mes de junio se realizó la publicación del cronograma de rendición de cuentas, cumpliendo así la meta establecida para la actividad.
		Dirección Territorial Sur Occidente	85985	01/02/2023 al 28/02/2023	Esta actividad ya culmino en febrero.	Esta actividad ya culmino en febrero.	Esta actividad ya culmino en febrero.	Esta actividad ya culmino en febrero.	Esta actividad ya culmino en febrero.	Cumplida	La actividad culminó en el mes de Febrero, en el seguimiento realizado previamente por la OCI, las evidencias reflejan actas de asistencias de las actividades realizadas.
		Dirección Territorial Sur Oriente	86106	01/03/2023 al 31/03/2023	Esta actividad se traslado para el mes de agosto porque no hay recurso humano contratado para ejecutarla.	Se traslada para el mes de agosto.	Se traslada para el mes de agosto.	Se traslada para el mes de agosto.	Rendición de cuentas a la ciudadanía, presentando resultados de los principales indicadores a cargo de la Dirección Territorial Surorient y generando un diálogo sobre el mismo para la efectiva comunicación con usuarios, autoridades locales y representantes de prestadoras de servicios públicos. Actividad realizada el 29 de agosto. Evidencia Expediente Cronos numero 2023870190100905E.	Cumplida	Se evidencia cumplimiento de la actividad publicada en el expediente cronos número 2023870190100905E
2.2	Realizar las rendiciones de cuentas por regiones.	Dirección Territorial centro	85972	01/06/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	En el mes de junio no se realizó la actividad relacionada con la las rendiciones de cuentas por regiones por cuanto no existe meta para este periodo	La Dirección Territorial Centro realizó en el mes de julio la primera rendición de cuentas, dirigida para la ciudad de Bogotá y Cundinamarca. Durante la jornada, se rindieron cuentas en relación a los trámites a cargo de la dirección territorial, acciones de Inspección, Vigilancia y Control que se ha desarrollado en la vigencia 2023, estadísticas sobre avances en participación ciudadana durante el semestre, lineamientos de atención al ciudadano y la política anti corrupción. Evidencia: Sistema documental Cronos - Expediente 2023812190100064E	De acuerdo a Plan de Acción, para el mes de agosto la Dirección Territorial Centro no tenía meta para el cumplimiento de esta actividad.	En Desarrollo	Se verificaron evidencias del mes de julio en el expediente cronos, el acceso esta restringido para ver archivos multimedia, se solicita a la DT Centro acceso, la actividad fue reportada en Sisgestion y sigue en desarrollo hasta el mes de diciembre de 2023	
		Dirección Territorial Noroccidente	86021	01/06/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	El 30 de junio se realizó la rendición de cuentas sobre la gestión adelantada por la territorial en los departamentos de Atlántico y San Andrés, Providencia y Santa Catalina, dentro de la estrategia de participación ciudadana "SUPERSEVICIOS CUMPLE". Jornada que fue virtual a través de la plataforma Meet (Google), a la que asistieron usuarios, líderes y vocales de control social. Evidencia: EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1ZN82_BrQE1-WHkQmtHes79zNIHAzcpHJ?usp=drive_link	El 26 de julio se reunió el grupo de participación ciudadana para empezar a preparar la rendición de cuentas que se realizará en diciembre, determinando que los departamentos sobre los que se va a rendir cuentas son los departamentos de La Guajira y Magdalena. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1ykskSW8IDxBqP_04Efv4qUARKS8FI?usp=drive_link	No se reporto la actividad	En Desarrollo	Una vez revisadas y verificadas las evidencias se encuentra que la actividad sigue en desarrollo hasta el mes de diciembre de 2023, la actividad programada para el mes de junio de 2023 se realizó de acuerdo con las evidencias.	
		Dirección Territorial Nororient	86084	01/06/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Para el periodo de junio no se llevo a cabo esta actividad toda vez que se encuentra programada para el mes de agosto.	RENDICIÓN DE CUENTAS: FECHAS 1 RENDICIÓN 27 DE SEPTIEMBRE 2 RENDICIÓN 14 DE DICIEMBRE Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/11Ax-r3dwaNGW SXYg6AmrRm0LofG4Ue?usp=sharing	No se reporto la actividad	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Validadas las evidencias y las metas registradas en Sisgestion, se observa que la actividad fue reprogramada para el mes de septiembre de 2023 y la cual se extenderá hasta el mes de diciembre de 2023. Se recomienda ajustar la fecha de inicio de la actividad reportada en el monitoreo por la OAPII (01/06/2023) ya que no es acorde con la fecha del indicador en Sisgestión (septiembre de 2023)	
		Dirección Territorial Occidente	14/07/2135	01/06/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	El Director Territorial rindió cuentas de los departamentos de Antioquia y Chocó, esta actividad se llevó a cabo con la intención de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a la ciudadanía, sobre la gestión realizada por la Dirección Territorial Occidente, en temas como: estadísticas de trámites, garantía y protección de los derechos de los usuarios de los SPD, en atención a lo indicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFF. Del mismo modo en el plan de acción y estrategia de participación ciudadana de nuestra entidad, quedó establecido realizar dos ejercicios de rendición de cuentas regionalizados para esta vigencia. Evidencia 2023830190104334E RADICADO 20238302371381	Esta actividad se reportó en junio y la próxima se tiene programada para el periodo de diciembre	Esta actividad se reportó en junio y la próxima se tiene programada para el periodo de diciembre	En Desarrollo	Una vez revisadas y verificadas las evidencias se encuentra que la actividad sigue en desarrollo hasta el mes de diciembre de 2023, la actividad programada para el mes de junio de 2023 se realizó de acuerdo con las evidencias reportadas en el EXP. 2023830190104334E RADICADO 20238302371381	

2: Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

			Dirección Territorial Oriente	86055	01/06/2023 al 30/11/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	En el mes de junio se realizó reunión para concretar y definir logística y preparación de presentación, convocatorias y finalizar detalles de la actividad Superservicios Cumple. Evidencia : Se evidencia en lista de asistencia de reunión. anexo link: https://drive.google.com/file/d/1-DMK0Sp477YRt0Zh_36h-VBp8_653bX/view?usp=drive_link	El día 27/07/2023, se realizó rendición de cuentas de forma presencial en la ciudad de Bucaramanga, presentando indicadores y el informe de gestión del primer semestre y los resultados de metas alcanzadas en el Departamento de Santander, logrando impactar a Líderes, usuarios y comunidad en general con un total de 54 personas Evidencia: Expediente No. 2023840190103451E	En el mes de agosto no se realizó actividad de rendición de cuentas porque no se tiene meta para este mes.	En Desarrollo	Una vez revisadas y verificadas las evidencias se encuentra que la actividad sigue en desarrollo hasta el mes de noviembre de 2023, la actividad programada para el mes de junio de 2023 se realizó de acuerdo con las evidencias reportadas en el EXP. 2023840190103451E
			Dirección Territorial Sur Occidente	85986	01/06/2023 al 30/11/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Para este mes no se tenía programada esta actividad.	Se desarrolló la actividad superservicios cumple en Cali Valle del Cauca el 18/07/2023, como ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía, el cual contó con la participación de líderes comunales, presidentes de juntas de acción comunal, vocales de control, empresas de servicios públicos, representantes de la administración distrital, expedientes, carteleras distrital y	Para este periodo no se tenía programada esta actividad.	En Desarrollo	Una vez revisadas y verificadas las evidencias se encuentra que la actividad sigue en desarrollo hasta el mes de noviembre de 2023, la actividad programada para el mes de junio de 2023 se realizó el envío de la invitación a la alcaldía del municipio de Cali de acuerdo con las evidencias reportadas en el EXP. 2023850190102690E Radicado 20238502265541
			Dirección Territorial Sur Oriente	86107	01/06/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Se realizaron las rendiciones de cuentas por regiones en los meses de agosto a diciembre.	Se realizaron las rendiciones de cuentas por regiones en los meses de agosto a diciembre.	Rendición de Cuentas a la ciudadanía, presentando resultados de los principales indicadores a cargo de la Dirección Territorial Suroriente y generando un diálogo sobre el mismo para la efectiva comunicación con usuarios, autoridades locales y representantes de prestadoras de servicios públicos. Evidencias En cronos expediente numero: 2023870190100905E	En Desarrollo	Una vez revisadas y verificadas las evidencias se encuentra que la actividad sigue en desarrollo hasta el mes de diciembre de 2023, la actividad programada para el mes de junio de 2023 se realizó de acuerdo con las evidencias reportadas en el EXP. 2023870190100905E
2.3	Realizar y/o apoyar campañas institucionales informativas o pedagógicas dirigidas a los grupos de interés.	Oficina Asesora de Comunicaciones	45649	13/01/2023 al 31/12/2023	En abril se realizaron 456 acciones de divulgación institucional sobre la gestión institucional y temas relevantes a grupos de interés internos y externos mediante los canales oficiales de la entidad, así: 8 comunicados de prensa, 3 notas de interés, 148 publicaciones en Twitter, 58 en Facebook, 5 en YouTube, 34 en Instagram, 2 en LinkedIn, 84 en web, 12 en SUJ, 33 en Intranet, 4 boletines Infórmate, 58 correos electrónicos y 7 carteleras. Evidencia: Comunicados en https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias Otras publicaciones en Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1tq12L3G0SvdEvPxSJ_XxmdXgn7P5wdX3?usp=share_link	En junio se realizaron 431 acciones de divulgación institucional sobre la gestión institucional y temas relevantes a grupos de interés internos y externos mediante los canales oficiales de la entidad, así: 9 comunicados de prensa, 4 notas de interés, 131 publicaciones en Twitter, 44 en Facebook, 6 en YouTube, 23 en Instagram, 8 en LinkedIn, 94 en web, 21 en SUJ, 30 en Intranet, 4 boletines Infórmate, 43 correos electrónicos, 9 carteleras, 1 fondo de pantalla y 3 videoclip Superservicios en la Semana. Evidencia: Comunicados y notas de interés en https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias Otras publicaciones en Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1tq12L3G0SvdEvPxSJ_XxmdXgn7P5wdX3?usp=share_link	En julio se realizaron 319 acciones de divulgación institucional sobre la gestión institucional y temas relevantes a grupos de interés internos y externos mediante los canales oficiales de la entidad, así: 3 comunicados de prensa, 75 publicaciones en Twitter, 34 en Facebook, 2 en YouTube, 25 en Instagram, 7 en LinkedIn, 78 en web, 13 en SUJ, 30 en Intranet, 4 boletines Infórmate, 34 correos electrónicos, 11 carteleras y 3 fondos de pantalla. Evidencia Comunicados en https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias Otras publicaciones en Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1tq12L3G0SvdEvPxSJ_XxmdXgn7P5wdX3?usp=share_link	En agosto se realizaron 330 acciones de divulgación institucional sobre la gestión institucional y temas relevantes a grupos de interés internos y externos mediante los canales oficiales de la entidad, así: 6 comunicados de prensa, 6 notas de interés, 100 publicaciones en Twitter, 39 en Facebook, 12 en YouTube, 20 en Instagram, 11 en LinkedIn, 98 en web, 18 en SUJ, 34 en Intranet, 3 boletines Infórmate, 39 correos electrónicos, 6 carteleras, 1 fondo de pantalla y 3 videoclip Superservicios en la Semana. Evidencia Comunicados y notas de interés en https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias Otras publicaciones en Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1tq12L3G0SvdEvPxSJ_XxmdXgn7P5wdX3?usp=share_link	En el cuatrimestre en verificación la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios realizó 1.602 divulgaciones de medio como comunicación como Twitter, facebook, youtube, comunicados de prensa (entre otros), de la gestión institucional a los grupos de interés. Evidencias: https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias Otras publicaciones en Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1tq12L3G0SvdEvPxSJ_XxmdXgn7P5wdX3?usp=share_link https://drive.google.com/drive/folders/1tq12L3G0SvdEvPxSJ_XxmdXgn7P5wdX3?usp=share_link https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias		
3.1	Suministrar la información necesaria para las rendiciones de cuentas por regiones.	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	85950	01/05/2023 al 30/11/2023	Durante el mes de mayo no se solicitó por parte de las Direcciones Territoriales para la realización de las rendiciones de cuentas por regiones. Evidencia : N/A	Durante el mes de junio no se requirió información por parte de las Direcciones Territoriales para la realización de las rendiciones de cuentas. Evidencia : N/A	Durante el periodo las Direcciones Territoriales no solicitaron información para realizar rendición de cuentas. Evidencia : N/A	Los soportes están dispuestos en los enlaces a continuación: Video de la reunión con Planeación https://drive.google.com/file/d/1Q4daldtoM7NwNZVFCN_6mPdGHZ-Zo1Bf/view?ts=64f73422 Control de asistencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/19C_9kDbM2fitAnzKWDxqXmxcMnk_FLG/edit?usp=drive_link&ouid=10496067783751194772&tpof=true&sd=true	La actividad se encuentra en ejecución, en el mes de agosto la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII) y las Direcciones Territoriales, la línea a seguir para rendir cuentas a la ciudadanía. Evidencia Los soportes están dispuestos en los enlaces a continuación: Video de la reunión con Planeación https://drive.google.com/file/d/1Q4daldtoM7NwNZVFCN_6mPdGHZ-Zo1Bf/view?ts=64f73422 Control de asistencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/19C_9kDbM2fitAnzKWDxqXmxcMnk_FLG/edit?usp=drive_link&ouid=10496067783751194772&tpof=true&sd=true	En Desarrollo	La actividad se encuentra en ejecución, en el mes de agosto la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII), realizó capacitación sobre ¿Qué es rendición de cuentas?, Conceptos clave y marco normativo y estrategia de rendición de cuentas 2023 y formatos; sin embargo, a la superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio en los meses de mayo, junio y julio establece "Durante el periodo las Direcciones Territoriales no solicitaron información para realizar rendición de cuentas".
3.2	Coordinar la realización de las rendiciones de cuentas por regiones.	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	85949	01/06/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Durante el mes de junio se realiza la aprobación de las rendiciones de cuentas por regiones establecidas en los cronogramas de la territorial Noroccidente y Occidente. Evidencia : 1. DT Noroccidente https://drive.google.com/drive/folders/1nTNLLk_8qxeDe6R0nri75yDeWierRdn ; https://docs.google.com/spreadsheets/d/13wzds-g5bLYEUPiYmwuBeYkAfZWb1T/edit#gid=1496855985;Exp:2023820190124202E 2. Occidente: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1rCxd1Q3wmDdxlOuMOVQk1gfj2ybkW9u/edit#gid=1069265489 ; https://drive.google.com/drive/folders/1QFWLizopMU_VDuu7eEdPqRAV3lGW9lL:2023830190104334E	Durante este periodo no se han realizado nuevas programaciones de rendición de cuentas para las Direcciones Territoriales. Evidencia N/A	Durante este periodo no se han realizado nuevas programaciones de rendición de cuentas para las Direcciones Territoriales. Evidencia N/A	Durante este periodo no se han realizado nuevas programaciones de rendición de cuentas para las Direcciones Territoriales. Evidencia N/A	En Desarrollo	En la actividad: Coordinar la realización de las rendiciones de cuentas por regiones; la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio reportó en el mes de junio que realizó aprobación de rendición de cuentas de las direcciones territoriales Noroccidente y Occidente; y en los meses de julio y agosto estableció "Durante este periodo no se han realizado nuevas programaciones de rendición de cuentas para las Direcciones Territoriales" Una vez verificado el programa de transparencia y ética publicado en la página web estable: "Actividad 2: Realizar las rendiciones de cuentas por regiones. Responsable: Direcciones Territoriales" y la información reportada por las siete Direcciones Territoriales se evidencia lo siguiente: 1. DT.Centro: reportó rendición de cuentas en el mes de Julio 2. DT.Noroccidente: reportó rendición de cuentas en el mes de junio 3. DT. Noroccidente: solicitó reprogramación 4. DT. Occidente: reportó rendición de cuentas en el mes de junio 5. DT. Oriente: reportó rendición de cuentas en el mes de julio 6. DT. Suroccidente: reportó rendición de cuentas en el mes de julio. 7. DT. Suroccidente: reportó rendición de cuentas en el mes de agosto. Se recomienda a la SDPUGT, coordinar y gestionar con las direcciones territoriales los espacios de rendición de cuentas, que no se circunscriba a la aprobación del cronograma de actividades, sino a la gestión del trabajo en equipo que garantice la eficiencia y efectividad en la actividad que se va a ejecutar.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 2195 DE 2022 VIGENCIA 2023

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno
 Seguimiento Programas de Transparencia y Ética Seguimiento II Cuatrimestre 2023
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2023

DATOS TRAMITE A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACION A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCION				MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023	REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO II Cuatrimestre 2023						
Tipo	Numero	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar TRAMITE	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable		Justificación	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
Único		Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Inconformidad de la plataforma TE RESUELVO en cuanto a la presentación, diligenciamiento, y guía para el usuario final es confusa y extensa	Actualización de la plataforma TE RESUELVO facilitando el acceso al público	Mayor accesibilidad por parte de los usuarios a los servicios prestados por la SDPUGT	Tecnológica	Optimización del aplicativo	01/02/2023	29/12/2023	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Las actividades de trámite no se encuentran planificadas en los planes de acción de las dependencias (SisGestión). Estas actividades se encuentran inscritas en el aplicativo SUII.	No reportado	No ha reportado. Se requirió en un correo electrónico	No reportado	El reporte se realiza cada trimestre. El reporte será reportado a partir del 15 de septiembre.	85951 Resolver los trámites de competencia de la SDPUGT que ingresan en el 2023 conforme la normativa vigente, de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad, y en el marco de las metas del proceso Fecha Inicio: Fecha Finalización: Ponderación: 1/02/2023	En Desarrollo	Las actividades de trámite no se encuentran planificadas en los planes de acción de las dependencias (SisGestión). Estas actividades se encuentran inscritas en el aplicativo SUII. La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, no presenta reporte de avances para el desarrollo de esta actividad en los meses objeto de evaluación; no obstante, la Oficina de Control Interno (OCI) requirió a través del correo electrónico del 4/09/2023 a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio SDPUGT, donde manifiestan que para este trámite durante el mes de agosto, suscribió el Contrato 468 de 2023, cuyo objeto es "Prestación de servicios de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, y traslados de las oficinas digitales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.", en cuanto a la ejecución de sus actividades contractuales, la SDPUGT informa que las mismas ya se iniciaron en relación con el mantenimiento preventivo de las 32 oficinas digitales con las que actualmente cuenta la SSPD, con el fin de que la ciudadanía en general pueda disponer de éstas para la resolución de las problemáticas asociadas a la prestación de los servicios de esta Superintendencia. Se recomienda a la SDPUGT documentar cada una de las preguntas que a través del aplicativo del SUII se formulan con el fin de reportar las acciones descritas: A. ADMINISTRATIVA: REDUCCIÓN DE PASOS (MOMENTOS) PARA EL CIUDADANO Y B. NORMATIVA: MEJORA U OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO O PROCEDIMIENTO ASOCIADO AL TRÁMITE, de tal forma que sea insumo para dar cumplimiento al FURAG y evaluación por parte de la OCI a finales de la vigencia 2023. Igualmente, es necesario que la Oficina Asesora de Planeación (OAPII) efectúe un monitoreo efectivo y eficiente para que la información reportada guarde relación directa y sea coherente con las acciones de racionalización y mejora formuladas e implementadas.
Único		Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS.-	Inscrito	Actualmente el trámite incluye un paso respecto al envío por correo certificado de los documentos soporte para la cancelación en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS.-	Eliminación del envío por correo certificado de los documentos soporte de cancelación en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos- RUPS.-	Facilidad en la gestión de la cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS- en cumplimiento de la normatividad vigente, evitando reprocesos por parte del usuario externo (Prestador de Servicios Públicos Domiciliarios)	Administrativa	Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano	15/03/2023	15/06/2023	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Las actividades de trámite no se encuentran planificadas en los planes de acción de las dependencias (SisGestión). Estas actividades se encuentran inscritas en el aplicativo SUII.	No reportado	Se termina proceso de racionalización del trámite, eliminando envío de correo certificado o acercándose a un punto de atención para entrega de forma física. Ahora se realiza el trámite totalmente virtual. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/16qQF1wCc0Ks2AShrEY9w1tV1PYWu1kr?usp=drive_link	No reportado	El reporte se realiza cada trimestre. El reporte será reportado a partir del 15 de septiembre	85862 Acompañar a las organizaciones de recicladores en su proceso de registro en RUPS como prestadores de la actividad de aprovechamiento. (AAA pero no tiene clasificador - PAA).	No Cumplida	Las actividades de trámite no se encuentran planificadas en los planes de acción de las dependencias responsables en SisGestión. Estas actividades se encuentran inscritas en el aplicativo SUII. La Superintendencia Delegada E&GC y AAA, no presentan reporte de avances para el desarrollo de esta actividad en los meses objeto de evaluación; no obstante, la Oficina de Control Interno requirió a través del correo electrónico del 4/09/2023 a las mencionadas Superintendencias, donde manifiestan que para este trámite propuesto, a la fecha, no se ha implementado y la OAPII como administrador esta realizando las gestiones ante el SUII. Se recomienda a las Delegadas AAA y E&GC documentar cada una de las preguntas que a través del aplicativo del SUII se formulan con el fin de reportar las acciones descritas: A. ADMINISTRATIVA: REDUCCIÓN DE PASOS (MOMENTOS) PARA EL CIUDADANO Y B. NORMATIVA: MEJORA U OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO O PROCEDIMIENTO ASOCIADO AL TRÁMITE, de tal forma que sea insumo para dar cumplimiento a las evaluaciones que tanto la OCI como el DAFP en el FURAG efectuarán con corte a diciembre de 2023.
Único		Inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos- RUPS.-	Inscrito	Actualmente el trámite incluye un paso respecto al envío por correo certificado de los documentos soporte para la inscripción del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos- RUPS.-	Eliminación del envío por correo certificado de los documentos soporte de inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos- RUPS.-	Facilidad en la gestión de inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS- en cumplimiento de la normatividad vigente, evitando reprocesos por parte del usuario externo (Prestador de Servicios Públicos Domiciliarios)	Administrativa	Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano	15/03/2023	15/06/2023	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Las actividades de trámite no se encuentran planificadas en los planes de acción de las dependencias (SisGestión). Estas actividades se encuentran inscritas en el aplicativo SUII.	No reportado	Se termina proceso de racionalización del trámite, eliminando envío de correo certificado o acercándose a un punto de atención para entrega de forma física. Ahora se realiza el trámite totalmente virtual. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/16qQF1wCc0Ks2AShrEY9w1tV1PYWu1kr?usp=drive_link	No reportado	El reporte se realiza cada trimestre. El reporte será reportado a partir del 15 de septiembre	85822 Adelantar los tramites de RUPS radicados por las empresas de energía eléctrica y gas combustible. No tiene clasificador (definido - PAA)	No Cumplida	Igualmente, es necesario que la OAPII efectúe un monitoreo efectivo y eficiente para que la información reportada guarde relación directa y sea coherente con las acciones de racionalización y mejora formuladas e implementadas; además, que se revise el tema y el estado de estos trámites con los enlaces de las dos Delegadas (EYGC y AAA) en conjunto con la OAPII para que exista coherencia de la información y tener certeza de las gestiones efectuadas y acciones de racionalización y mejora implementadas para la Inscripción y Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS.- Es de anotar que las evidencias reportadas en el link del mes de junio no son suficientes para la terminación del proceso de racionalización del trámite.

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno
Seguimiento Programas de Transparencia y Ética Seguimiento II Cuatrimestre 2023
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2023

Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO II Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
	1.1	Elaborar el informe de gestión semestral y publicarlo en la página web de la entidad.	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	25601	1/06/2023 al 31/12/2023	Se elaboró y se remitió al grupo de comunicaciones el informe de gestión de esta Dirección correspondiente al primer semestre de 2023 para su respectiva publicación en la página web de la entidad. Evidencia Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/ul/1/folders/1iaqhmqRbTgJbQI72wq8DyOIPBj127w Página web: https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Empresas-intervenidas/Gestion-de-los-procesos-de-intervencion	Esta actividad se llevará a cabo nuevamente en diciembre. Evidencia : N/A	Esta actividad se llevará a cabo nuevamente en diciembre. Evidencia : N/A	Esta actividad se reportará nuevamente en diciembre. Evidencia : N/A	En Desarrollo	Se observó cumplimiento y debida coherencia y trazabilidad en la publicación del informe en el enlace respectivo de la SSP y registros de SISGESTION del informe del primer semestre de 2023.
	1.2	Traducir documento prioritario en lenguaje claro	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85947	01/04/2023 al 31/10/2023	Durante el mes de mayo no se registra avance de la actividad, toda vez que la estrategia se encuentra en aprobación. Evidencia N/A	Durante el mes de junio no se registra avance de la actividad, toda vez que la estrategia se encuentra en aprobación. Evidencia N/A	Durante este periodo no se han tenido avances debido a que se encuentra pendiente la definición del documento que será traducido a lenguaje claro por parte del Despacho de la SDPUGT. Evidencia N/A	Durante el mes de agosto no se han tenido avances debido a que se encuentra pendiente la definición del documento que será traducido a lenguaje claro por parte del Despacho de a SDPUGT. Evidencia N/A	No Programada en el Periodo de Seguimiento	El entregable de la actividad programada en el plan de acción de la SDPUGT está planeado para octubre.
	1.3	Publicar boletín tarifario de energía Eléctrica (Sistema Interconectado Nacional y Zonas No Interconectadas) y Gas Combustible.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	75747	14/01/2023 al 30/12/2023	Durante el presente periodo y según la programación del Plan de acción el próximo reporte esta previsto para el mes de Junio Evidencia N/A	"Se publicó el Boletín tarifario de energía (SIN) correspondiente al IV trimestre del 2022 Se publicó el Boletín tarifario de energía (ZNI) correspondiente al I trimestre del 2023 DTGGC Durante el mes de junio se realizaron las siguientes actividades: GLP Se publicó el Boletín Tarifario para el primer trimestre de 2023. Gas por redes Se publicó Boletín tarifario gas combustible por redes para el primer trimestre de 2023." Evidencia: "Enlace de publicación SIN: https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Energia/Tarifas ZNI: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-ZNI-I-Trimestre-2023.pdf GLP http://superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-Gas-Licudado-de-Petroleo-primier-trimestre-2023.pdf Gas por redes https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-gas-por-redes-I-Trimestre-2023.pdf "	Para el periodo del presente informe no se tiene programada la ejecución de la actividad	Para el periodo del presente reporte se publicaron los siguientes boletines: Boletín tarifario de energía (SIN) correspondiente al IV trimestre del 2022 Boletín tarifario de energía (ZNI) correspondiente al I trimestre del 2023 Boletín Tarifario GLP para el primer trimestre de 2023. Boletín tarifario gas combustible por redes para el primer trimestre de 2023. Evidencia SIN: https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Energia/Tarifas ZNI: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-ZNI-I-Trimestre-2023.pdf GLP http://superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-Gas-Licudado-de-Petroleo-primier-trimestre-2023.pdf Gas por redes https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-gas-por-redes-I-Trimestre-2023.pdf	Actividad No Verificable	La actividad no pudo ser verificada pues existe un registro irregular de la información, toda vez que en junio y agosto se reporta la misma información como soporte del desarrollo de la actividad. Adicionalmente, se reporta avance en Sisgestion, por lo que hay sobrejecución de la actividad a agosto de 150%. Se recomienda revisar y ajustar.
	1.4	Publicar trimestralmente el boletín de decisiones adelantadas en la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas Combustible.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	75780	14/01/2023 al 30/12/2023	Teniendo en cuenta que, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas, ejerce inspección, vigilancia y control hacia los vigilados que incumplen sus obligaciones como prestadores de servicios públicos domiciliarios, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento Administrativo Sancionatorio de la Ley 1437 de 2011, y una vez surtido el respectivo trámite, en virtud de las facultades otorgadas por la Ley 142 de 1994 (artículos 73 y 81) se encontró responsable administrativamente a una (1) empresa durante el mes de mayo de 2023 por conductas que implican un incumplimiento al régimen de los servicios públicos. Es de aclarar, que para el mes de abril, se ejercieron acciones de control, sin embargo, no se proferieron actos administrativos que tengan que publicarse posteriormente en el boletín trimestral de decisiones. Evidencia : https://drive.google.com/drive/folders/1jaJZQGz8BEQ8Kcb64BbDep4FJWE0nF	Teniendo en cuenta que, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas, ejerce inspección, vigilancia y control hacia los vigilados que incumplen sus obligaciones como prestadores de servicios públicos domiciliarios, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento Administrativo Sancionatorio de la Ley 1437 de 2011, y una vez surtido el respectivo trámite, en virtud de las facultades otorgadas por la Ley 142 de 1994 (artículos 73 y 81) se encontró responsable administrativamente a dos (2) empresas durante el segundo trimestre del 2023 (meses de abril, mayo y junio), por conductas que implicaron un incumplimiento al régimen de los servicios públicos, con esta publicación, continuamos desarrollando el objetivo de realizar la publicación de 4 boletines de decisiones, que daran como resultado mayor visibilidad de las acciones de control que desarrolla la SDEGC/DIEG. Evidencia: https://drive.google.com/drive/ul/1/folders/1xSVEXmEY0v_8dTjY23A5RNcA3d8OO-zM9	Para el periodo del presente informe no se tiene programada la ejecución de la actividad	Para el periodo del presente reporte se adelantaron las siguientes actividades: Avances de boletín de decisiones tomadas por la Superintendencia Delegada para Energía Y Gas Combustible y finalmente se publica el boletín trimestral de decionos del segundo trimestre de 2023 Evidencia http://superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-decisiones-segundo-trimestre-de-2023.pdf Link de consulta de otras evidencias: https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1nrgHTOEmSzdXuTJTc5ezGNqxBXXaO	En Desarrollo	El informe trimestral de investigaciones fue publicado en la web de conformidad con lo programado; sin embargo, es preciso revisar el registro realizado pues se está duplicando el avance al incluir avance de producto para julio y agosto, por lo que en SISGESTION se registra sobrejecución de la actividad (150%). Se recomienda revisar y ajustar.
	1.5	Elaborar y publicar el Diagnóstico de Medición a los prestadores del servicio de energía eléctrica.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	75757	01/07/2023 al 30/09/2023	Según el plan de acción establecido la actividad debe ser reportada en el mes de septiembre	Según el plan de acción establecido la actividad debe ser reportada en el mes de septiembre	Según el plan de acción establecido la actividad debe ser reportada en el mes de septiembre	Según el plan de acción establecido la actividad debe ser reportada en el mes de septiembre	No Programada en el Periodo de Seguimiento	La actividad está programada para septiembre en SISGESTION
	1.6	Actualizar en la página web de la entidad las resoluciones de toma de posesión, de cambio o definición de la modalidad, o de liquidación de las empresas en toma de posesión.	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	25602	01/06/2023 al 31/12/2023	Durante el primer semestre del 2023 se actualizaron en la página web de la entidad la información y documentación pertinente en cuanto a los procesos de toma de posesión vigentes. Evidencia Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/ul/1/folders/1ewp3HXIAmpEYxT9weNwDq_KLErEZD	Esta actividad se llevará a cabo nuevamente en diciembre Evidencia : N/A.	Esta actividad se llevará a cabo nuevamente en diciembre Evidencia : N/A.	Esta actividad se reportará nuevamente en diciembre. Evidencia : N/A	En Desarrollo	Se observó en la página web y en Drive la coherencia del registro correspondiente de los prestadores intervenidos frente al reporte de Sisgestion
	1.7	Establecer las estrategias de divulgación de los avances, retos y dificultades de la implementación de la actividad de aprovechamiento con las entidades de gubernamentales.	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	65652	01/03/2023 al 31/12/2023	En el mes de mayo se asistió a la segunda mesa de trabajo presencial con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y representantes de recicladores de oficio a nivel nacional con el objetivo de establecer la hoja de ruta, metodología de trabajo y agenda a realizar para avanzar en la modificación del Decreto 596 de 2016. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1aML-qwtqBxj2-Lm6evP1uhPQyzKvAZzt?usp=drive_link	En el mes de junio se asistió a mesa de trabajo interinstitucional con funcionarios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y funcionarios de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA con el fin de discutir las propuestas de definiciones y articulado a modificar en el esquema operativo de la actividad de aprovechamiento del Decreto 596 de 2016. Es de aclarar que esta reunión fue convocada y desarrollada en el MVCT por lo tanto se cuenta con el registro de asistencia de dicha entidad, el cual no tiene espacio para relacionar el desarrollo de la reunión. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1RctSus7MktWDBm_kmFfFeqWjR55Vh?usp=drive_link	En el mes de julio se publicó en las redes sociales de la entidad un banner informativo sobre la atención a organizaciones de recicladores en el punto presencial y los números telefónicos Evidencia : https://drive.google.com/drive/folders/1idXqKdSxk9fW_PomAttkp_uAT7KQ8u?usp=drive_link	En el mes de agosto por medio de las redes sociales de la entidad se dio a conocer la gestión que se realizaría desde el proyecto relacionado con la asistencia técnica y las visitas de inspección a las ECAS Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1fWxZjUeEzbeaM5XvWvYF1XIC5icR?usp=drive_link	En Desarrollo	Se evidencia debida coherencia y trazabilidad en los registros de SISGESTION, sus evidencias y enlaces frente a lo programado en relación con la actividad de aprovechamiento

1. Transparencia activa	1.8 Realizar y/o solicitar mejoras de contenido, diseño y funcionalidad de los portales web a cargo de la oficina.	Oficina Asesora de Comunicaciones	45654	01/02/2023 al 31/12/2023	En mayo se realizó rediseño de la página de Nivel de Riesgo para los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado para reconfigurar su presentación haciéndola más amigable al ciudadano y público en general. Evidencia Documento pdf en https://drive.google.com/drive/folders/1cDNEIQ29r1OXRFn_JIGZaRrhwoqOWGg?usp=share_link . Página rediseñada en Nivel de riesgo en https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Acueducto-alcantarillado-y-aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Nivel-de-riesgo	En junio no se realizó o solicitó mejora de contenido, diseño y/o funcionalidad de los portales web. Evidencia N/A	En julio no se realizó o solicitó mejora de contenido, diseño y/o funcionalidad de los portales web. Evidencia N/A	En agosto no se realizó o solicitó mejora de contenido, diseño y/o funcionalidad de los portales web. Evidencia N/A	En Desarrollo	Se observó coherencia y trazabilidad en los registros de SIGGESTION, sus evidencias y enlaces frente a lo programado en relación con las mejoras y ajustes a las publicaciones en página web solicitadas
1.9	Publicar la línea jurídica institucional dirigida a la ciudadanía en general.	Oficina Asesora Jurídica	75799	01/03/2023 al 31/12/2023	Se remite para actualización y socialización mediante publicación en la página web de la Superintendencia, la doctrina expedida por la Oficina Asesora Jurídica en la vigencia 2023 correspondiente a 107 conceptos sobre el sector de los servicios públicos. Evidencia https://www.superservicios.gov.co/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector https://drive.google.com/drive/folders/19BDH9XU9w8VICQITNy924MFNWU_Q2286	Se remite para actualización y socialización mediante publicación en la página web de la Superintendencia, la doctrina expedida por la Oficina Asesora Jurídica en la vigencia 2023 correspondiente a 84 conceptos sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios (desde el concepto No. 301 al concepto No. 384 de 2023). Evidencia https://www.superservicios.gov.co/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector	Se remite para actualización y socialización mediante publicación en la página web de la Superintendencia, la doctrina expedida por la Oficina Asesora Jurídica en la vigencia 2023 correspondiente a 52 conceptos sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios (desde el concepto No. 385 al concepto No. 436 de 2023). Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1Dyr0aZWf9A9YnmwBFfDvZAa8QnGG70VD	Se remite para actualización y socialización mediante publicación en la página web de la Superintendencia, la doctrina expedida por la Oficina Asesora Jurídica en la vigencia 2023 correspondiente a 84 conceptos sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios (desde el concepto No. 437 al concepto No. 490 de 2023). Evidencia https://www.superservicios.gov.co/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector , https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1spO-7dYh10fcsZSpQFqgDmAj6nqxh	En Desarrollo	Se observó debida coherencia y trazabilidad en los registros de SIGGESTION, sus evidencias y enlaces frente a lo programado en relación con la actividad de actualización de la línea jurídica institucional en el portal web
1.10	Emitir documentos jurídicos que fijan la línea jurídica institucional.	Oficina Asesora Jurídica	75797	16/01/2023 al 31/12/2023	Se emitieron 66 conceptos que fijan la línea jurídica institucional, sobre el régimen de los SSPD y 2 posiciones jurídicas sobre: i) Relación existente entre matriz y filial. Mercados compra energía; ii) Barrido, limpieza de vías y áreas públicas". Lavado de áreas públicas y Corte de césped y Poda de árboles. Evidencia : https://drive.google.com/drive/folders/19BDH9XU9w8VICQITNy924MFNWU_Q2286	Se emitieron 68 conceptos que fijan la línea jurídica institucional, sobre el régimen de los SSPD y 3 posiciones jurídicas sobre: i) Conservación de exámenes ocupacionales y demás resultados epidemiológicos - Historia laboral. ii) Descuento por concepto de libranzas sobre prestaciones sociales de un empleado. iii) Manejo de Decisiones administrativas de expedientes que no cuentan con facturas y trámites de silencio administrativo positivo. Evidencia https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1WdAlp1-uLP7v2ky9fCUO7VEZahacT3	Se emitieron 52 conceptos que fijan la línea jurídica institucional, sobre el régimen de los SSPD y 3 posiciones jurídicas sobre: i) Derechos de autor sobre obras creadas por funcionarios públicos, ii) Propuesta de catálogo de derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de AAA iii) Manejo de Información reportada en el SUI-Funciones de la SSPD. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1Dyr0aZWf9A9YnmwBFfDvZAa8QnGG70VD	Se emitieron 55 conceptos que fijan la línea jurídica institucional, sobre el régimen de los SSPD y 3 posiciones jurídicas sobre: i) Celebración de convenios interadministrativos - Recursos ESSMAR ESP, ii) Obtención de recursos para la ejecución de programas de fortalecimiento a la supervisión de la SSPD, iii) Solicitud de concepto relacionado con el cobro de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas objeto de corte de césped. Evidencia https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1spO-7dYh10fcsZSpQFqgDmAj6nqxh	En Desarrollo	Se observó debida coherencia y trazabilidad en los registros de SIGGESTION, sus evidencias y enlaces frente a lo programado en relación con la actividad de emisión de documentos que fijan la línea jurídica institucional
1.11	Elaborar informes de ley y seguimientos	Oficina de Control Interno	85855	17/01/2023 al 31/12/2023	Para mayo la OCI elaboró los siguientes informes de ley: 1. Informe de seguimiento 1er. Cuatrimestre 2023 - Programa de Transparencia y Ética V.1 y Mapa de Riesgos de Corrupción V.2 2. Informe de seguimiento al cumplimiento de las medidas de austeridad en el gasto público - Primer trimestre 2023 - Informe Ejecutivo. 3. Pendiente de registro para este mes se encontraba el informe de seguimiento al FURAG que por situaciones ajenas a la entidad no ha podido ser elaborado, toda vez que, de conformidad con la Circular externa 100-03-2023 del DAFP, mediante el cual se expiden los lineamientos para el registro de información FURAG, el cronograma de registro establece que este se realizará entre junio y julio de 2023. 4. Con respecto al informe de seguimiento SIGEP, la plataforma no se encontró en mayo disponible para el reporte de información. En ese sentido, esta Oficina realizó reunión el 31/05/23 con el DAFP para revisar las inconsistencias del aplicativo SIGEP. Evidencia :	Para mayo la OCI elaboró los siguientes informes de ley: 1. Informe de seguimiento 1er. Cuatrimestre 2023 - Programa de Transparencia y Ética V.1 y Mapa de Riesgos de Corrupción V.2 2. Informe de seguimiento al cumplimiento de las medidas de austeridad en el gasto público - Primer trimestre 2023 - Informe Ejecutivo. 3. Pendiente de registro para este mes se encontraba el informe de seguimiento al FURAG que por situaciones ajenas a la entidad no ha podido ser elaborado, toda vez que, de conformidad con la Circular externa 100-03-2023 del DAFP, mediante el cual se expiden los lineamientos para el registro de información FURAG, el cronograma de registro establece que este se realizará entre junio y julio de 2023. 4. Con respecto al informe de seguimiento SIGEP, la plataforma no se encontró en mayo disponible para el reporte de información. En ese sentido, esta Oficina realizó reunión el 31/05/23 con el DAFP para revisar las inconsistencias del aplicativo SIGEP. Evidencia : https://drive.google.com/drive/u/0/folders/16uJVLumyVxir07MSu4bGK-PC_bdepu0	En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, en julio la OCI elaboró los siguientes informes: 1. Informe semestral seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República con corte a 30 de junio de 2023 y Alertas preventivas 2. Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno primer Semestre 2023 3. Informe FURAG. Evidencia 1. Radicado Cronos 20231400086343 2. Radicado Cronos 20231400090623 3. https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1-vnA7cXX_fbcxAvRz69lyeaM85SMUI	En agosto, en desarrollo del Plan de Auditorías 2023, la OCI elaboró los siguientes informes: 1. Informe de Seguimiento al cumplimiento de las medidas de austeridad y eficiencia en el gasto público - Segundo Trimestre 2023 - Informe Ejecutivo 2. Informe Seguimiento de Ejecución Presupuestal corte 30 de junio de 2023 Por razones exógenas, los informes programados de EKOGUI, Gestión de riesgos 2023 y FURAG 2023, serán reportados en los siguientes periodos. (ver enlace evidencias) Evidencia 1. Radicado Cronos 20231400098143 2. Radicado Cronos 20231400098413 Ver evidencia adicional en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/10kmEMyNimseGCRFB5nz5yDz7Bxn_T	En Desarrollo	Se observó debida coherencia y trazabilidad en la información reportada al aplicativo y las evidencias, enlaces y radicados registrados frente a lo programado de informes de ley y seguimientos, donde se aprecia cumplimiento de la meta y algunos productos pendientes de ejecución por hechos exógenos a la entidad y a su gestión.
1.12	Elaborar y publicar el informe de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	65689	01/04/2023 al 31/12/2023	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de agosto de acuerdo a su programación	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de agosto de acuerdo a su programación	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de agosto de acuerdo a su programación	Durante el segundo cuatrimestre del año se elaboraron y publicaron 10 informes de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a los siguientes prestadores: OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE SOCOA EMPRESA MPAL SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS SECTOR RURAL URBANO Y CENTROS POBLADOS GÜEPSA SAS DE ALCANTARILLADO ASEO RURAL Y URBANO DEL MPIO GÜEPSA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TINJACA E.S.P EMPRESA REGIONAL COMUNITARIA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO RÍO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P ADMINISTRACIÓN COOPERATIVA ULLCA E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ORTEGA E.S.P. LA GUAJIRA AGUAS DE LA PENÍNSULA Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1zKZkZail_zzXEVDPW50ZAIY3ASGpm1xmy?usp=drive_link	En Desarrollo	Se observó debida coherencia y trazabilidad en la información reportada al aplicativo y las evidencias, enlaces registrados en SIGESTION frente a lo programado de informes de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta de los prestadores de AAA
1.13	Publicar informe de tarifas de gas natural de las ciudades capitales del país de acuerdo con la información reportada y certificada en el Sistema Único de Información.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	85849	17/01/2023 al 30/12/2023	Se publicó el informe de tarifas del mes de mayo de 2023 correspondiente al periodo de marzo de 2023. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1VqUee6iWKGn_CWekIVc97sf6zeuJQ_M	Se publicó el informe de tarifas de gas natural de las ciudades capitales del país en la página web de la entidad. Evidencia: https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Gas-natural/Tarifas	Se publicó el informe de tarifas de gas natural de las ciudades capitales del país en la página web de la entidad. Evidencia: El informe está publicado en el siguiente link https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Gas-natural/Tarifas	Para el periodo del presente informe se publicaron los informes de tarifas de gas natural de las ciudades capitales del país en la página web de la entidad. Evidencia Los informes están publicados en el siguiente link: https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Gas-natural/Tarifas	En Desarrollo	Se observó debida coherencia en los registros del drive para el desempeño de la actividad, la cual se publica cada mes reemplazando la publicación tarifaria de gas natural del periodo anterior en la web, por lo que se recomienda, incluir los registros de cada periodo correspondientes para evidenciar la correcta trazabilidad de los registros.

1.14	Publicar documentos trimestrales de Monitoreo del Mercado Mayorista de Energía y Gas.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	85817	18/01/2023 al 31/10/2023	Durante el presente periodo no se registra avance de esta actividad, toda vez que la misma esta programada para el mes de julio. N/A	*UMMEG: La publicación del siguiente documento trimestral se encuentra programada para el mes de julio.* Evidencia: N/A	UMMEG: Una vez aprobado el documento por parte del Delegado de Energía y Gas, se solicitó al grupo de comunicaciones, mediante correo electrónico, adelantar la gestión para la publicación del documento en el portal de la entidad. El documento se encuentra publicado en el siguiente enlace: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-UMMEG-marzo-a-mayo-2023.pdf . Evidencia UMMEG: Una vez aprobado el documento por parte del Delegado de Energía y Gas, se solicitó al grupo de comunicaciones, mediante correo electrónico, adelantar la gestión para la publicación del documento en el portal de la entidad. El documento se encuentra publicado en el siguiente enlace: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-UMMEG-marzo-a-mayo-2023.pdf	Para el periodo del presente reporte se publicó en informe trimestral de Monitoreo del Mercado Mayorista de Energía y Gas Evidencia Link de publicación : https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-UMMEG-marzo-a-mayo-2023.pdf	En Desarrollo	Se evidencia trazabilidad de la evidencia de presentación del informe de mercados mayoristas de julio según lo programado en SISGESTION; sin embargo, se aprecia que se realizó en agosto un nuevo reporte de la misma información del periodo anterior, lo que trajo como consecuencia sobreejecución de la actividad en agosto de 133.33%. Se recomienda revisar y ajustar.
1.15	Elaborar y publicar el documento de caracterización de los componentes sociodemográficos, técnico financiero y comercial de los servicios de agua potable y saneamiento básico.	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	55647	01/10/2023 al 31/12/2023	Esta actividad inicia su ejecución en octubre de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en octubre de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en octubre de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en octubre de 2023	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Esta actividad inicia su ejecución en octubre de 2023
2.1	Resolver los trámites competencia de la Territorial, que ingresen en la vigencia 2023, radicados en la dependencia, conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad.	Dirección Territorial Centro	85973	24/01/2023 al 31/12/2023	La DTC con corte 31 de mayo de 2023, en procura de resolver los trámites de competencia de la Territorial, conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad, ha gestionado un total de 9.530 trámites de la vigencia de 2023, que equivalen al 34.5% del total recibido a esa fecha (27.659). Las cantidades tramitadas por cada grupo son: POR 497, RAP 2.668 y REQ 6.265. Se debe anotar que la DTC logro alcanzar la meta planteada para el mes de mayo, sin embargo y además de seguir recibiendo un alto volumen de tramites a los que se les debe generar proyectos de oficios y de actos administrativos e igualmente se deben realizar tareas de radicación y notificación de las Resoluciones, aun resulta insuficiente el recurso humano asignados para la atención de trámites, máxime si aun no se cuenta con toda la contratación que apoyará la gestión de la Dirección Territorial. Evidencia Archivo en Excel 4. ESTADISTICAS TRAMITES MAYO 2023 DTC Centro	La DTC con corte 30 de junio de 2023, en procura de resolver los trámites de competencia de la Territorial, conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad, ha gestionado un total de 11.647 trámites de la vigencia de 2023, que equivalen al 35.3% del total recibido a esa fecha (32.984). Las cantidades tramitadas por cada grupo son: POR 738, RAP3,278 y REQ 7.631. Se debe anotar que la DTC logro alcanzar la meta planteada para el mes de junio, sin embargo y además de seguir recibiendo un alto volumen de tramites a los que se les debe generar proyectos de oficios y de actos administrativos, igualmente se deben realizar tareas de radicación y notificación de la Resoluciones, aun resulta insuficiente el recurso humano asignados para la atención de trámites, máxime si aun no se cuenta con toda la contratación que apoyará la gestión de la Dirección Territorial. Evidencia Archivo en Excel 4. ESTADISTICAS TRAMITES JUNIO 2023 DTC Centro	La DTC con corte 31 de julio de 2023, en procura de resolver los trámites de competencia de la Territorial, conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad, ha gestionado un total de 16.208 trámites de la vigencia de 2023, que equivalen al 41.3% del total recibido a esa fecha (39.222). Las cantidades tramitadas por cada grupo son: POR 3.800, RAP 3.994 y REQ 8.414. Se debe anotar que la DTC logro alcanzar la meta planteada para el mes de julio, sin embargo y además de seguir recibiendo un alto volumen de tramites a los que se les debe generar proyectos de oficios y de actos administrativos, igualmente se deben realizar tareas de radicación y notificación de la Resoluciones, aun resulta insuficiente el recurso humano asignados para la atención de trámites, máxime si aun no se cuenta con toda la contratación que apoyará la gestión de la Dirección Territorial. Evidencia Archivo en Excel 4. ESTADISTICAS TRAMITES JULIO 2023 DTC Centro	La DTC con corte 31 de Agosto de 2023, en procura de resolver los trámites de competencia de la Territorial, conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad, ha gestionado un total de 15.535 trámites de la vigencia de 2023, que equivalen al 36.4% del total recibido a esa fecha (42.650). Las cantidades tramitadas por cada grupo son: POR 1.142, RAP 4.873 y REQ 9.520. Se debe anotar que la DTC logro alcanzar la meta planteada para el mes de Agosto, sin embargo y además de seguir recibiendo un alto volumen de tramites a los que se les debe generar proyectos de oficios y de actos administrativos, igualmente se deben realizar tareas de radicación y notificación de la Resoluciones, aun resulta insuficiente el recurso humano asignados para la atención de trámites, máxime si aun no se cuenta con toda la contratación que apoyará la gestión de la Dirección Territorial Evidencia	En Desarrollo	Se observó debida coherencia y trazabilidad en los registros correspondientes en Drive frente a lo programado para la actividad de trámites 2023 de SISGESTION. No obstante se cumple con la meta al corte de 30%, insuficiente frente al cumplimiento de atención oportuna de trámites, incrementando el rezago existente de vigencias anteriores
2.2	Resolver los trámites competencia de la Territorial, que ingresen en la vigencia 2023, radicados en la dependencia, conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad.	Dirección Territorial Noroccidente	86024	01/02/2023 al 31/12/2023	A corte 31 de mayo la Dirección Territorial Noroccidente ha tramitado de vigencia 3.681 trámites (2.358 POR, 1.076 RAP, 223 REQ, 24 REV), de los 23.779 solicitudes recibidas, es decir, el 15,48%. Cumpliendo la meta establecida no obstante, que a la fecha del presente reporte no se han suscrito los contratos de apoyo para la vigencia 2023. Evidencia: EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1whv3RSAPr1L24068YJLEiC14dpP?usp=drive_link	A corte 30 de junio la Dirección Territorial Noroccidente ha tramitado de vigencia 4.988 trámites (3184 POR, 1.412 RAP, 368 REQ, 24 REV), de los 29.186 solicitudes recibidas, es decir, el 17%. Cumpliendo la meta establecida no obstante, que al cierre de junio no se habían suscrito los contratos de apoyo para la vigencia 2023. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1UpusidKqJvulCuyS1f91r1vGCfmg?usp=drive_link	A corte 31 de julio la Dirección Territorial Noroccidente ha tramitado de vigencia 7.228 trámites (4.314 POR, 1.773 RAP, 503 REQ, 24 REV, 614 Atenciones personalizadas), de los 33.728 solicitudes recibidas, es decir, el 21%. Cumpliendo la meta establecida no obstante, que al cierre de julio se empezaron a firmar los contratos de apoyo para la vigencia 2023. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1AQ9IPi4PWK2zuzUM1XQpCgv_hMfJP?usp=drive_link	A corte 31 de agosto la Dirección Territorial Noroccidente ha tramitado de vigencia 9.326 trámites (6018 POR, 2024 RAP, 646 REQ, 24 REV, 614 Atenciones personalizadas), de los 38.590 solicitudes recibidas, es decir, el 24%. Cumpliendo la meta establecida. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1kz1pGGW18K8o_FarFM6oabRwxgJLD?usp=drive_link	En Desarrollo	Se observó debida coherencia y trazabilidad en los registros correspondientes en Drive frente a lo programado para la actividad de trámites 2023 de SISGESTION. No obstante se cumple con la meta mensual de 14%, insuficiente frente al cumplimiento de atención oportuna de trámites, incrementando el rezago existente de vigencias anteriores
2.3	Resolver los trámites competencia de la Territorial, que ingresen en la vigencia 2023, radicados en la dependencia, conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad.	Dirección Territorial Nororienté	86071	24/01/2023 al 31/12/2023	Durante el mes de MAYO la Dirección Territorial Nororienté, logró tramitar 348 radicados. La meta real para el mes de mayo fue de 936 radicados. De los cuales se tramitaron, 344 RAP, 4 REQ. No se cumplió con la meta real debido a que la capacidad humana de esta territorial no es suficiente para atender el total de trámites recibidos mes a mes, asimismo se indica que no ha iniciado la contratación. Evidencia Durante el mes de MAYO la Dirección Territorial Nororienté, logró tramitar 348 radicados. La meta real para el mes de mayo fue de 936 radicados. De los cuales se tramitaron, 344 RAP, 4 REQ. No se cumplió con la meta real debido a que la capacidad humana de esta territorial no es suficiente para atender el total de trámites recibidos mes a mes, asimismo se indica que no ha iniciado la contratación	Durante el mes de Junio la Dirección Territorial Nororienté, logró tramitar 242 radicados y la meta real fue de 2.191 radicados. De los cuales,236 RAP, 6 REQ. No se cumplió con la meta real debido a que la capacidad humana de esta territorial no es suficiente para atender el total de trámites recibidos mes a mes, asimismo se indica que no ha iniciado la contratación. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1q2r3qmaX2g-cXBL-YTE1NByUuvnPz	Durante el mes de julio la Dirección Territorial Nororienté, logró tramitar 122 radicados y la meta real fue de 2.129 radicados. De los cuales se tramitaron 121 RAP y 1 REQ. No se cumplió con la meta real debido a que la capacidad humana de esta territorial no es suficiente para atender el total de trámites recibidos mes a mes. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WNPsh_-g97B30DX6vayay9sUaok/edit?usp=sharing&oid=102700349246039122347&rfpof=true&sd=true	Durante el mes de agosto la Dirección Territorial Nororienté, logró tramitar 420 radicados y la meta real fue de 3335 radicados. De los cuales se tramitaron 414 RAP y 6 REQ. No se cumplió con la meta real debido a que la capacidad humana de esta territorial no es suficiente para atender el total de trámites recibidos mes a mes. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1F37theis3V73he25a3wX6XZbWVs?usp=sharing	Actividad No Verificable	Se observó que en julio no hay debida trazabilidad y coherencia entre lo registrado en el aplicativo y las evidencias de Drive del cumplimiento de la actividad de trámites. En el campo descriptivo de SISGESTION se denuncia que la meta real fue de 2.129 radicados, cuando el avance producto dice que fueron 2.250 y en el cuadro de evidencia de Drive hay 2.133 registros de radicados de entrada.
2.4	Resolver los trámites competencia de la Territorial, que ingresen en la vigencia 2023, radicados en la dependencia, conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad.	Dirección Territorial Occidente	86059	01/02/2023 al 31/12/2024	En mayo de 2023, se recibieron 1097 radicados de la vigencia, de los cuales se tramitaron 557 así: (270 RAP, 264 POR, 21 REQ, 2 REV), lo que equivale a un cumplimiento del 50.77%, aunque se pudo cumplir la meta de la Territorial Occidente, es de anotar que: 1) durante este mes no se conto con la contratación del equipo de abogados encargados de proyectar las respuestas a trámites; 2) el sistema de gestión CRONOS no refleja oportunamente los trámites propios de la DTCC, ya que en noviembre de 2022, mediante memorando 20225000205793 de nov 17 de 2022, nos informaron sobre alrededor de 10 mil trámites que se encuentran en la nube y a la fecha se continúa deparando la base de datos para dar trámite. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/16xq0sDndL_B36sU2GCS6t1MUNYotkq6U/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&rfpof=true&sd=true	En junio de 2023, se recibieron 1003 radicados de la vigencia, de los cuales se tramitaron 624 así: (440 RAP,165 POR, 18 REQ), lo que equivale a un cumplimiento del 62.21%. Es importante aclarar que el sistema de gestión CRONOS no refleja oportunamente los trámites propios de la DTCC, ya que en noviembre de 2022, mediante memorando 20225000205793 de nov 17 de 2022, nos informaron sobre alrededor de 10 mil trámites que se encuentran en la nube y a la fecha se continúa deparando la base de datos para dar trámite. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1dK0KRS5wAW8abTmL6M1b1OeSdVMe9b/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&rfpof=true&sd=true	En julio de 2023, se recibieron 964 radicados de la vigencia, de los cuales se tramitaron 812 así: (539 RAP,236 POR, 35 REQ y 2 REV), lo que equivale a un cumplimiento del 84.23%. Es importante aclarar que el sistema de gestión CRONOS no refleja oportunamente los trámites propios de la DTCC toda vez que a la DTCC mediante las resoluciones 20225000205793 del 17 de nov de 2022 y la 20235200054903 del 19 de mayo de 2023 le fueron asignadas dos bases de datos con radicados de vigencias anteriores, que se encontraban en la nube del nuevo gestor documental, para que sean tramitados. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/17GcHFHEWuIt59IYNO0unYak1LH/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&rfpof=true&sd=true	En agosto de 2023, se recibieron 1352 radicados de la vigencia, de los cuales se tramitaron 813 así: (468 RAP,281 POR, 61 REQ y 3 REV), lo que equivale a un cumplimiento del 60.13%. Es importante aclarar que el sistema de gestión CRONOS no refleja oportunamente los trámites propios de la DTCC toda vez que a la DTCC mediante las resoluciones 20225000205793 del 17 de nov de 2022 y la 20235200054903 del 19 de mayo de 2023 le fueron asignadas dos bases de datos con radicados de vigencias anteriores, que se encontraban en la nube del nuevo gestor documental, para que sean tramitados. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1J4t6pUSN0meYHCsUIUztnc4cDBme/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&rfpof=true&sd=true	En Desarrollo	Se observó debida coherencia y trazabilidad en los registros correspondientes en Drive frente a lo programado para la actividad de trámites 2023 de SISGESTION. No obstante se cumple con la meta de agosto de 60%, insuficiente frente al cumplimiento de atención oportuna de trámites, incrementando el rezago existente de vigencias anteriores

2. Transparencia pasiva

2.5	Resolver los trámites competencia de la Territorial, que ingresen en la vigencia 2023, radicados en la dependencia, conforme a la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad.	Dirección Territorial Oriente	86061	01/02/2023 al 31/12/2023	La Dirección Territorial Oriente con corte a 31/05/2023 ha recibido 7.895 trámites de vigencia 2023 y ha tramitado 3.905 distribuidos así: 562 RAP, 12 REQ, 906 AT PERSONALIZADAS, 1542 PQR, 174 ANEXO A RAP, 118 RAP INCOMPLETO, 256 RESPUESTA A REQ, 9 REV, 17 ANEXO A REQ, 124 RAP x Sap y 183 CUMPLIMIENTOS. Se aclara que los esfuerzos y recursos están concentrados a evacuar el rezago, que tenía la Territorial de 9.082 trámites. Debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic se encuentra en prueba, no permite generar estadísticas y datos confiables, estos podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1KZA5U5fclsluYtBLVjWjrb1a0d0llh	La Dirección Territorial Oriente con corte a 30 de junio del 2023 ha recibido 9.148 trámites de vigencia 2023 y ha tramitado 4.383 distribuidos así: 687 RAP, 15 REQ, 1.079 AT PERSONALIZADAS, 1844 PQR, 186 ANEXO A RAP, 127 RAP INCOM, 281 RESPUESTA A REQ, 10 REV, 21 ANEXO A REQ, 127 RAP x Sap, 1 copia, 8 remisiones de información, 3 RAP Directos y 194 CUMPLIMIENTOS. Se aclara que los esfuerzos y recursos están concentrados a evacuar el rezago, que tenía la Territorial de 9.082 trámites. Debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic se encuentra en prueba, no permite generar estadísticas y datos confiables, estos podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1Y6184bBoyZEPJLJxhgzOvkUdKJUsa	La Dirección Territorial Oriente con corte a 31 de julio del 2023 ha recibido 11.327 trámites de vigencia 2023 y ha tramitado 5.227 distribuidos así: 681 RAP, 18 REQ, 1.261 AT PERSONALIZADAS, 2016 PQR, 216 ANEXO A RAP, 136 RAP INCOM, 315 RESPUESTA A REQ, 12 REV, 32 ANEXO A REQ, 132 RAP x Sap, 12 remisiones de información, 196 CUMPLIMIENTOS. Se aclara que los esfuerzos y recursos están concentrados a evacuar el rezago, que tenía la Territorial de 9.082 trámites. Debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic se encuentra en prueba, no permite generar estadísticas y datos confiables, estos podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1cLKkITOSpb-J-qHLccF5one8InITq3	La Dirección Territorial Oriente con corte a 31 de agosto del 2023 ha recibido 13.208 trámites de vigencia 2023 y ha tramitado 6.116, distribuidos así: 978 RAP, 22 REQ, 1.372 AT PERSONALIZADAS, 2.505 PQR, 245 ANEXO A RAP, 155 RAP INCOM, 408 RESPUESTA A REQ, 10 REV, 36 ANEXO A REQ, 148 RAP X SAP, 9 DESISTIMIENTOS, 19 REMISIONES DE INFORMACIÓN, 201 CUMPLIMIENTOS Y 8 COMUNICACIONES ACLARATORIAS. Se aclara que los esfuerzos y recursos están concentrados a evacuar el rezago, que tenía la Territorial de 9.082 trámites. Debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic se encuentra en prueba, no permite generar estadísticas y datos confiables, estos podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1f8afds2GAZM-kxdInjQDcQuScNz5p4	En Retraso de Ejecución	Durante el periodo de seguimiento, se reporta una insuficiencia de personal para atender los trámites. No obstante, con corte a 31 de agosto de 2023, se cumple la meta en un 47.07%. Se aclara además que los datos estadísticos pueden variar debido a la inestabilidad del Sistema de Gestión Documental Cronos y la herramienta Elastic, la cual se encuentra en prueba.
2.6	Resolver los trámites competencia de la Territorial, que ingresen en la vigencia 2023, radicados en la dependencia, conforme a la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad.	Dirección Territorial Suroccidente	85987	01/02/2023 al 31/12/2023	Revisados los registros de información de seguimiento a trámites con los que cuenta la territorial, se encuentra que para el mes de mayo de 2023, la territorial había recibido 5108 trámites de 2023, de los cuales ya se han tramitado 2511 (1993 PQR y 518 RECURSOS), lo que representa un 49% de evacuación. Frente a estos resultados es importante resaltar que a la DTSSOC aún no cuenta con personal adicional para la evacuación de trámites y que la planta con la que se cuenta, resulta insuficiente para el número de trámites que se reciben. Así mismo, teniendo en cuenta que el sistema de información Elastic aún presenta fallas y que los reportes se generan de manera manual y son alimentados por los colaboradores de la territorial, esta información pudiera variar en un futuro. Evidencia : Hoja Resumen en archivo Mayo en https://drive.google.com/drive/folders/10c7qtdGx3N5Y0iOCsbu0JfEfV7izZ?usp=sharing	Revisados los registros de información de seguimiento a trámites con los que cuenta la territorial, se encuentra que para el mes de junio de 2023, la territorial había recibido 6287 trámites de 2023, de los cuales ya se han tramitado 3779 (2759 PQR y 1020 RECURSOS), lo que representa un 60% de evacuación. Frente a estos resultados es importante resaltar que a la DTSSOC aún no cuenta con personal adicional para la evacuación del total de trámites y que la planta con la que se cuenta, resulta insuficiente para el número de trámites que se reciben. Así mismo, teniendo en cuenta que el sistema de información Elastic aún presenta fallas y que los reportes se generan de manera manual y son alimentados por los colaboradores de la territorial, esta información pudiera variar en un futuro. Evidencia : Hoja Resumen en archivo Junio en https://drive.google.com/drive/folders/10c7qtdGx3N5Y0iOCsbu0JfEfV7izZ?usp=sharing	Revisados los registros de información de seguimiento a trámites con los que cuenta la territorial, se encuentra que para el mes de julio de 2023, la territorial había recibido 6951 trámites de 2023, de los cuales ya se han tramitado 4256 (2996 PQR y 1260 RECURSOS), lo que representa un 61% de evacuación. Frente a estos resultados es importante resaltar que a la DTSSOC aún no cuenta con personal adicional para la evacuación del total de trámites y que la planta con la que se cuenta, resulta insuficiente para el número de trámites que se reciben. Así mismo, teniendo en cuenta que el sistema de información Elastic aún no es confiable y que los reportes se generan de manera manual y son alimentados por los colaboradores de la territorial, esta información pudiera variar en un futuro. Evidencia : Hoja Resumen en archivo Julio en https://drive.google.com/drive/folders/10c7qtdGx3N5Y0iOCsbu0JfEfV7izZ?usp=sharing	Revisados los registros de información de seguimiento a trámites con los que cuenta la territorial, se encuentra que para el mes de agosto de 2023, la territorial había recibido 8036 trámites de 2023, de los cuales ya se han tramitado 4757 (3334 PQR y 1423 RECURSOS), lo que representa un 59% de evacuación. Frente a estos resultados es importante resaltar que a la DTSSOC aún no cuenta con personal adicional para la evacuación del total de trámites y que la planta con la que se cuenta, resulta insuficiente para el número de trámites que se reciben. Así mismo, teniendo en cuenta que el sistema de información Elastic aún no es confiable y que los reportes se generan de manera manual y son alimentados por los colaboradores de la territorial, esta información pudiera variar en un futuro. Evidencia : Hoja Resumen en archivo Agosto en https://drive.google.com/drive/folders/10c7qtdGx3N5Y0iOCsbu0JfEfV7izZ?usp=sharing	En Desarrollo	Durante el periodo de seguimiento, se reporta una insuficiencia de personal para atender los trámites. No obstante, con corte a 31 de agosto de 2023, se cumple la meta en un 59.2%. Se aclara que los datos estadísticos pueden presentar variaciones debido a fallas en la herramienta Elastic y que algunos reportes se efectúan de manera manual.
2.7	Resolver los trámites competencia de la Territorial, que ingresen en la vigencia 2023, radicados en la dependencia, conforme a la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad.	Dirección Territorial Sororienté	86108	01/02/2023 al 31/12/2023	La Dirección Territorial Sororienté al 30 de mayo de 2023 ha gestionado un total de 373 trámites, que equivale al 35.02% del total recibido (1065), que corresponden a PQR 366, RAP 3 y REQ 4. El recurso Humano no se ha contratado y el que tenemos es insuficiente para atender dentro de los términos legales todos los trámites que llegan a la territorial. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1K07SkULfSkgAeTtDh9h8Z2R1YID/edit?usp=drive_link&oid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true	La Dirección Territorial Sororienté al 30 de junio de 2023 ha gestionado un total de 381 trámites, que equivale al 42.28% del total recibido (901) y que corresponden a PQR 362, RAP 2 y REQ 4. El elevado número de trámites que llegan y el recurso humano insuficiente no estamos resolviendo dentro de los términos de oportunidad. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1FRB24OepCX2FOYHCPNLd1Pipob-zI/edit?usp=drive_link&oid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true	La Dirección Territorial Sororienté al 31 de julio de 2023 ha gestionado un total de 320 trámites, que equivale al 27% del total recibido (1.185) y que corresponden a PQR. Tenemos un elevado número de trámites que ingresan y con un recurso humano insuficiente no se permite resolver los trámites dentro los términos legales, contribuyendo en aumentar el número de trámites sin gestionar. Evidencia : https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CSOFLDYFHghZU9YU7bHeDGKGIAXA_XT/edit?usp=drive_link&oid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true	La Dirección Territorial Sororienté al 31 de agosto de 2023 ha gestionado un total de 286 trámites, que equivale al 22.27% del total recibido (1.194) y que corresponden a PQR. Tenemos un elevado número de trámites que ingresan y con un recurso humano insuficiente no permite resolver los trámites dentro los términos legales, contribuyendo en aumentar el número de trámites sin gestionar. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/10c7qtdGx3N5Y0iOCsbu0JfEfV7izZ?usp=sharing	En Retraso de Ejecución	Durante el periodo de seguimiento, se reporta una insuficiencia de personal para atender los trámites a cargo de la dependencia. No obstante, de acuerdo con la información reportada en SIGGESTION y a corte 31 de agosto de 2023, se cumple la meta en 22.28%.
2.8	Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme a la normatividad vigente.	Dirección Territorial Centro	85974	24/01/2023 al 31/12/2023	La DTC con corte 31 de mayo de 2023, de un total de 40.906 trámites pendientes de gestión y pertenecientes a vigencias anteriores, ha gestionado un total acumulado de 13.817 trámites, discriminados así: Grupo RAP 3.416; Grupo REQ 3.318; Grupo PQR, 1.033. El rezago se presentó por diferentes situaciones tales como: la dificultad en la implementación y ajustes realizados con el nuevo sistema CRONOS, esto aunado al insuficiente recurso humano para la atención de trámites. Es de aclarar que se presentan diferencias en los datos reportados como trámites pendientes (meta real), respecto con los meses anteriores debido a la dinámica del proceso, y la dificultad que se origina en la asignación de tramites por el mismo sistema, toda vez que existen radicados en usuarios de otras dependencias o incluso en USUARIOWEB, que a la fecha no han sido asignadas a la dependencia que realmente debe tramitar. Evidencia Archivo en Excel "1. ESTADISTICAS TRAMITES MAYO 2023 DTC" Hoja "REZAGO DTC" ubicado en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1HjzUfJg09M98SZ2F1O8h1aRdB8xb/edit#gid=192341419	La DTC con corte 30 de junio de 2023, de un total de 41.093 trámites pendientes de gestión y pertenecientes a vigencias anteriores, ha gestionado un total acumulado de 14.751 trámites, discriminados así: Grupo RAP 3.401; Grupo REQ 3.318; Grupo PQR, 1.432. El rezago se presentó por diferentes situaciones tales como: la dificultad en la implementación y ajustes realizados con el nuevo sistema CRONOS, esto aunado al insuficiente recurso humano para la atención de trámites. Es de aclarar que se presentan diferencias en los datos reportados como trámites pendientes (meta real), respecto con los meses anteriores debido a la dinámica del proceso, y la dificultad que se origina en la asignación de tramites por el mismo sistema, toda vez que existen radicados en usuarios de otras dependencias o incluso en USUARIOWEB, que a la fecha no han sido asignadas a la dependencia que realmente debe tramitar. Evidencia Archivo en Excel "1. ESTADISTICAS TRAMITES JUNIO 2023 DTC" Hoja "REZAGO DTC" ubicado en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Y0iB8bGD-KlMx0tOK_TOQHNYmF/edit#gid=1854586067	La DTC con corte 31 de julio de 2023, de un total de 41.308 trámites pendientes de gestión y pertenecientes a vigencias anteriores, se ha gestionado un total acumulado de 16.203 trámites, discriminados así: Grupo RAP 5.114, Grupo REQ 9,545 ; Grupo PQR, 1.544. El rezago se presentó por diferentes situaciones tales como: la dificultad en la implementación y ajustes realizados con el nuevo sistema CRONOS, esto aunado al insuficiente recurso humano para la atención de trámites. Es de aclarar que se presentan diferencias en los datos reportados como trámites pendientes (meta real), respecto con los meses anteriores debido a la dinámica del proceso, y la dificultad que se origina en la asignación de tramites por el mismo sistema, toda vez que existen radicados en usuarios de otras dependencias o incluso en USUARIOWEB, que a la fecha no han sido asignadas a la dependencia que realmente debe tramitar. Evidencia: Archivo en Excel "1. ESTADISTICAS TRAMITES JULIO 2023 DTC" Hoja "REZAGO DTC" ubicado en: https://drive.google.com/drive/ul/0/folders/1JajH_44yHYFH7pN8TMC_Td0PNFX0	La DTC con corte 31 de Agosto de 2023, de un total de 41.308 trámites pendientes de gestión y pertenecientes a vigencias anteriores, se ha gestionado un total acumulado de 18.258 trámites, discriminados así: Grupo RAP 5.726; Grupo REQ 9,808; Grupo PQR, 1.164. El rezago se presentó por diferentes situaciones tales como: la dificultad en la implementación y ajustes realizados con el nuevo sistema CRONOS, esto aunado al insuficiente recurso humano para la atención de trámites. Es de aclarar que se presentan diferencias en los datos reportados como trámites pendientes (meta real), respecto con los meses anteriores debido a la dinámica del proceso, y la dificultad que se origina en la asignación de tramites por el mismo sistema, toda vez que existen radicados en usuarios de otras dependencias o incluso en USUARIOWEB, que a la fecha no han sido asignadas a la dependencia que realmente debe tramitar. Evidencia Archivo en Excel "1. ESTADISTICAS TRAMITES AGOSTO 2023 DTC final" Hoja "REZAGO DTC (2)" ubicado en: https://drive.google.com/drive/ul/0/folders/1KwLq2ruLKRJIMJRN1vU0DFPwE8UL9H	En Desarrollo	Durante el periodo de seguimiento, se reporta una insuficiencia de personal para atender los trámites a cargo de la dependencia. No obstante, a corte 31 de agosto de 2023, se ha cumplido la meta en un 44.2%. Se aclara además que los datos estadísticos pueden variar por debilidades del Sistema de Gestión Documental Cronos, pues existen radicados de la dependencia que se le asignaron tardíamente o aún no se le han asignado para su trámite.
2.9	Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme a la normatividad vigente.	Dirección Territorial Noroccidente	86036	01/02/2023 28/02/2023	A corte 31 de mayo la Dirección Territorial Noroccidente tramitó 6.213 recursos (5.651 RAP, 562 REQ), de los 46.722 radicados que se encontraban en bandejas de Cronos pendientes de vigencias anteriores, es decir, el 13.30%. No cumpliéndose la meta debido a la falta de contratación para contar con personal de apoyo que permita atender un mayor número de rezago. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia	A corte 30 de junio la Dirección Territorial Noroccidente tramitó 7.985 recursos (6.411 RAP, 874 REQ), de los 46.722 radicados que se encontraban en bandejas de Cronos pendientes de vigencias anteriores, es decir, el 15,16%. No cumpliéndose la meta debido a la falta de contratación para contar con personal de apoyo que permita atender un mayor número de rezago, y cumplir con la meta que se programó a inicio de vigencia. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/12uQeEqPgUmIM-8tInQ14EK9vE8YAg?usp=drive_link	A corte 31 de julio la Dirección Territorial Noroccidente tramitó 7.957 recursos (7.209 RAP, 748 REQ), de los 46.722 radicados que se encontraban en bandejas de Cronos pendientes de vigencias anteriores, es decir, el 17%. No cumpliéndose la meta debido a la falta de contratación para contar con personal de apoyo que permita atender un mayor número de rezago, y cumplir con la meta que se programó a inicio de vigencia contando con la contratación desde el mes de enero. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1J_c16r5dsQcYGe0u_l6iZ3HcdR5vpK?usp=drive_link	A corte 31 de agosto la Dirección Territorial Noroccidente tramitó 9.118 recursos (8.166 RAP, 952 REQ), de los 46.722 radicados que se encontraban en bandejas de Cronos pendientes de vigencias anteriores, es decir, el 19,52%. No cumpliéndose la meta debido a la falta de contratación para contar con personal de apoyo que permita atender un mayor número de rezago, y cumplir con la meta que se programó a inicio de vigencia contando con la contratación desde el mes de enero. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1GmJfGX3gHUWz8WwwwDkAqQxGxNkVNL?usp=drive_link	En Retraso de Ejecución	Durante el periodo de seguimiento, se reporta una insuficiencia de recurso humano para atender los trámites a cargo de la dependencia. No obstante, con corte a 31 de agosto de 2023, se ha cumplido la meta en un 19.52%. Debe ajustarse la fecha de ejecución de la actividad en la matriz de seguimiento, de acuerdo con la indicada en el Programa de Transparencia y Ética V2, publicado en la página web de la Entidad, por cuanto se indica que la actividad se desarrollará entre el 1/02/2023 y el 31/12/2023.
2.10	Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme a la normatividad vigente.	Dirección Territorial Nororienté	86069	01/02/2023 31/12/2023	La meta real corresponde 52.017 radicados de vigencias anteriores (DATOS TOMADOS DE LOS CUADROS INTERNOS). Durante el mes de MAYO la Dirección Territorial Nororienté, logró tramitar un total 385 radicados de los cuales 355 corresponden a radicados de vigencia y 30 a radicados de rezago. Se tramitaron 23 RAP, 7 REQ. No se cumplió con la meta real debido a que la capacidad humana de esta territorial no es suficiente para atender el total de trámites recibidos mes a mes, asimismo se indica que no ha iniciado la contratación. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wUQXgKcu1VssH0_S_YonT32u5k9AD/edit#gid=1609454570	Durante el mes de Junio, la meta real corresponde 51.988 radicados de vigencias anteriores (DATOS TOMADOS DE LOS CUADROS INTERNOS) y el avance del producto fueron 29 radicados tramitados. De los cuales corresponden a 2 REQ y 24 a RAP. No se cumplió con la meta real debido a que la capacidad humana de esta territorial no es suficiente para atender el total de trámites recibidos mes a mes, asimismo se indica que no ha iniciado la contratación. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1UQydnR3BghZ78GnXQeOaV0CFRTJw/edit?usp=drive_link&oid=10270034924603912347&tpof=true&sd=true	Durante el mes de Julio, la meta real corresponde 51.959 radicados de vigencias anteriores (DATOS TOMADOS DE LOS CUADROS INTERNOS) y el avance del producto fueron 11 radicados tramitados. De los cuales corresponden a 2 REQ y 9 a RAP. No se cumplió con la meta real debido a que la capacidad humana de esta territorial no es suficiente para atender el total de trámites en rezago. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/16xWfVIOkyJkYkEh2S_g08zPhdyM6BzQF?usp=sharing 51959 11 .02%.	Durante el mes de Agosto la territorial Nororienté logró tramitar 6 radicados de los cuales se tramitaron 1 REQ y 5 a RAP. No se cumplió con la meta real debido a que la capacidad humana de esta territorial no es suficiente para atender el total de trámites en rezago. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/107pMoQvA9p3tCiCUpOpUxwE15m8-A98?usp=sharing	En Retraso de Ejecución	Durante el periodo de seguimiento, se reporta una insuficiencia de personal para atender los trámites a cargo de la dependencia. No obstante y de acuerdo con la información consultada en SIGGESTION, con corte a 31 de agosto de 2023, se cumplió la meta en un 0.03%. Es necesario ajustar el plazo de ejecución de la actividad en el Programa de Transparencia y Ética V2, publicado en la página web de la Entidad, por cuanto se indica que la actividad se desarrollará entre el 26/01/2023 y el 31/12/2023.

	2.11	Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme la normatividad vigente.	Dirección Territorial Occidente	86060	01/02/2023 al 30/06/2023	Para el cierre de la vigencia 2022, la DTOC contaba con un rezago de 993 trámites, de los cuales se han tramitaron hasta mayo un total de 669 radicados (591 RAP; 15 REQ y 63 PQR). La meta acumulada esperada es del 67.37%. Es de anotar que para el mes de mayo de 2023 se tenían las siguientes situaciones: 1) durante este mes no se contó con la contratación del equipo de abogados encargados de proyectar las respuestas a trámites 2) el sistema de gestión CRONOS no refleja oportunamente los trámites propios de la DTOC, ya que, en noviembre de 2022, mediante memorando 20225000205793 del nov 17 de 2022, nos informaron sobre alrededor de 10 mil trámites que se encuentran en la nube y a la fecha se continúa depurando la base de datos para dar trámite.Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WpNtLuMnASKpdZb1t9PdQgHhE1pJ2Z1/edit?usp=sharing&ouid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true	Para el cierre de la vigencia 2022, la DTOC contaba con un rezago de 993 trámites, de los cuales se han tramitaron hasta junio un total de 769 radicados (682 RAP; 17 REQ, 2 REV y 68 PQR). La meta acumulada es del 77.44%. Es de anotar que para el mes de junio de 2023 se tenía la siguiente situación: el sistema de gestión CRONOS no refleja oportunamente los trámites propios de la DTOC, ya que, en noviembre de 2022, mediante memorando 20225000205793 del nov 17 de 2022, nos informaron sobre alrededor de 10 mil trámites que se encuentran en la nube y a la fecha se continúa depurando la base de datos para dar trámite.Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qWjNB280B3Nk1vd1P4ZCu1ce6dV1V/edit?usp=sharing&ouid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true	Para el cierre de la vigencia 2022, la DTOC contaba con un rezago de 839 radicados (748 RAP; 18 REQ, 2 REV y 71 PQR). La meta acumulada es del 84.49%. Es importante aclarar que el sistema de gestión CRONOS no refleja oportunamente los trámites propios de la DTOC toda vez que a la DTOC mediante las resoluciones 20225000205793 del 17 de nov de 2022 y la 2022500054903 del 19 de mayo de 2023 le fueron asignadas dos bases de datos con bases de datos de vigencias anteriores, que se encontraban en la nube del nuevo gestor documental, para que sean tramitados.Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1E6MjOJ_jaCZR3cZb9f8deuR5M9hV1U/edit?usp=sharing&ouid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true	Para el cierre de la vigencia 2022, la DTOC contaba con un rezago de 886 radicados (789 RAP; 24 REQ, 2 REV y 71 PQR). La meta acumulada es del 89.22%. Es importante aclarar que el sistema de gestión CRONOS no refleja oportunamente los trámites propios de la DTOC toda vez que a la DTOC mediante las resoluciones 20225000205793 del 17 de nov de 2022 y la 2022500054903 del 19 de mayo de 2023 le fueron asignadas dos bases de datos con radicados de vigencias anteriores, que se encontraban en la nube del nuevo gestor documental, para que sean tramitados.Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1V8HQJGG7hZMUVCkUehU9S9W1R2peoyA/edit?usp=sharing&ouid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true	En Desarrollo	Durante el periodo de seguimiento, se reporta una insuficiencia de recurso humano para atender los trámites a cargo de la dependencia. No obstante, con corte a 31 de agosto de 2023, se ha cumplido la meta en 89.22%. Se debe ajustar el plazo de ejecución de la actividad en el Programa de Transparencia y Ética v2, publicado en la página web de la Entidad, pues señala que esta actividad se realizará entre el 1/02/2023 y el 30/06/2023.
	2.12	Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme la normatividad vigente.	Dirección Territorial Oriente	86058	01/02/2023 al 31/12/2023	La Dirección Territorial Oriente inició la vigencia 2023 con 9082 trámites de vigencias anteriores. Con corte a 31 de mayo de 2023 ha tramitado 1.549 trámites, correspondientes a 1.496 RAP y 53 REQ, siendo importante aclarar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic, se encuentra en prueba, las estadísticas y datos de los trámites, podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1p8x0FNFy34Q1mYb3N3NRa0KvvaCaFNW	La Dirección Territorial Oriente inició la vigencia 2023 con 9082 trámites de vigencias anteriores. Con corte a 31 de mayo de 2023 ha tramitado 1.599 trámites, correspondientes a 1.589 RAP y 70 REQ, siendo importante aclarar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic, se encuentra en prueba, las estadísticas y datos de los trámites, podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1BzARFwJbJ7oK1OZTlW-5cGwHTLBI3tI	La Dirección Territorial Oriente inició la vigencia 2023 con 9082 trámites de vigencias anteriores. Con corte a 31 de julio de 2023 ha tramitado 1.792 trámites, correspondientes a 1.722 RAP y 70 REQ, siendo importante aclarar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic, se encuentra en prueba, las estadísticas y datos de los trámites, podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1ymDcSgOe07e82Kw6UeR4S6t1YJVVW	La Dirección Territorial Oriente inició la vigencia 2023 con 9082 trámites de vigencias anteriores. Con corte a 31 de agosto de 2023 ha tramitado 1.855 trámites, correspondientes a 1.778 RAP y 77 REQ, siendo importante aclarar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic, se encuentra en prueba, las estadísticas y datos de los trámites, podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1AAT82kmXhw69N5B2pMbz6tK2pkLTY	En Retraso de Ejecución	Durante el periodo de seguimiento, se reporta una insuficiencia de personal para atender los trámites a cargo de la dependencia, sin embargo, a corte 31 de agosto de 2023, se cumple la meta en un 20.43%. Se aclara además que los datos estadísticos pueden variar debido a la inestabilidad del Sistema de Gestión Documental Cronos y la herramienta Elastic, la cual se encuentra en prueba.
	2.13	Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme la normatividad vigente.	Dirección Territorial Suroccidente	85988	01/02/2023 al 31/12/2023	Revisados los registros de información de seguimiento a trámites con los que cuenta la territorial, se encuentra que la territorial cuenta con 8954 trámites pendientes de respuesta de vigencias anteriores, de los cuales ya se han tramitado 818 (206 PQR y 612 RECURSOS), lo que representa un 9% de evaluación. Teniendo en cuenta que el sistema de información Elastic aún presenta fallas y que los reportes se generan de manera manual y son alimentados por los colaboradores de la territorial, esta información pudiera variar en un futuro. Por otro lado, es importante resaltar que no se logra cumplir con la meta de evacuación prevista, debido a que la planta de personal con la que cuenta la territorial resulta insuficiente para la cantidad de trámites pendientes por atender. Evidencia: Hoja Resumen del archivo Mayo en https://drive.google.com/drive/folders/10c7qrDgXn3Yl0iCsbuifjefV7iZ?usp=share_link	Revisados los registros de información de seguimiento a trámites con los que cuenta la territorial, se encuentra que la territorial cuenta con 8964 trámites pendientes de respuesta de vigencias anteriores, de los cuales ya se han tramitado 956 (232 PQR y 724 RECURSOS), lo que representa un 11% de evaluación. Teniendo en cuenta que el sistema de información Elastic aún presenta fallas y que los reportes se generan de manera manual y son alimentados por los colaboradores de la territorial, esta información pudiera variar en un futuro. Por otro lado, es importante resaltar que no se logra cumplir con la meta de evacuación prevista, debido a que la planta de personal con la que cuenta la territorial resulta insuficiente para la cantidad de trámites pendientes por atender. Evidencia: Hoja Resumen del archivo Junio en https://drive.google.com/drive/folders/10c7qrDgXn3Yl0iCsbuifjefV7iZ?usp=share_link	Revisados los registros de información de seguimiento a trámites con los que cuenta la territorial, se encuentra que la territorial cuenta con 8961 trámites pendientes de respuesta de vigencias anteriores, de los cuales ya se han tramitado 1042 (233 PQR y 809 RECURSOS), lo que representa un 12% de evaluación. Teniendo en cuenta que el sistema de información Elastic aún presenta fallas y que los reportes se generan de manera manual y son alimentados por los colaboradores de la territorial, esta información pudiera variar en un futuro. Por otro lado, es importante resaltar que no se logra cumplir con la meta de evacuación prevista, debido a que la planta de personal con la que cuenta la territorial sigue resultando insuficiente para la cantidad de trámites pendientes por atender. Evidencia: Hoja Resumen del archivo Agosto en https://drive.google.com/drive/folders/10c7qrDgXn3Yl0iCsbuifjefV7iZ?usp=share_link	Revisados los registros de información de seguimiento a trámites con los que cuenta la territorial, se encuentra que la territorial cuenta con 8969 trámites pendientes de respuesta de vigencias anteriores, de los cuales ya se han tramitado 1092 (235 PQR y 857 RECURSOS), lo que representa un 12% de evacuación. Teniendo en cuenta que el sistema de información Elastic aún presenta fallas y que los reportes se generan de manera manual y son alimentados por los colaboradores de la territorial, esta información pudiera variar en un futuro. Por otro lado, es importante resaltar que no se logra cumplir con la meta de evacuación prevista, debido a que la planta de personal con la que cuenta la territorial sigue resultando insuficiente para la cantidad de trámites pendientes por atender. Evidencia: Hoja Resumen del archivo Agosto en https://drive.google.com/drive/folders/10c7qrDgXn3Yl0iCsbuifjefV7iZ?usp=share_link	En Retraso de Ejecución	Durante el periodo de seguimiento, se reporta una insuficiencia de personal para atender los trámites a cargo de la dependencia. No obstante, con corte a 31 de agosto de 2023, la meta se ha cumplido en un 12.18%. Se aclara que los datos estadísticos pueden presentar variaciones debido a fallas en la herramienta Elastic y que algunos reportes se efectúan de manera manual.
	2.14	Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme la normatividad vigente.	Dirección Territorial Suroriente	86109	01/02/2023 al 31/12/2023	La Dirección Territorial Suroriente al 30 de mayo de 2023 ha gestionado un total de 227 trámites que equivalen a 4.21% del total de trámites que vienen de vigencias anteriores, que corresponden a 213 RAP, 12 PQR y 2 REQ. Estos trámites no están depurados, ni arnuados y están fuera del término legal para ser atendidos. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Jk7VoxguRoCnNG0vZfUsDNpG2dYl3/edit?usp=drive_link&ouid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true	La Dirección Territorial Suroriente al 30 de junio de 2023 ha gestionado un total de 99 tramites en la dependencia que corresponden a RAP, su avance equivale al 1.84% del total (5.367) de trámites que vienen de vigencias anteriores. Estos trámites no están depurados y falta arnuar, el recurso humano que tenemos es insuficiente para realizar avances importantes. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1V2CoZNMfIn97dqYgPvM69rV6DOP3/edit?usp=drive_link&ouid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true	La Dirección Territorial Suroriente al 31 de julio de 2023 ha gestionado un total de 173 tramites en la dependencia que corresponden a PQR 68 y RAP 105, su avance equivale al 3.22% del total (5.367) de trámites que vienen de vigencias anteriores recibidos por la Territorial. Estos trámites no están depurados y falta arnuar, el recurso humano que tenemos es insuficiente para realizar avances importantes. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-9BnaMT_xk4c0DTd7Q9zudPjhwE/edit?usp=drive_link&ouid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true	La Dirección Territorial Suroriente al 31 de agosto de 2023 ha gestionado un total de 245 tramites en la dependencia que corresponden RAP, su avance equivale al 4.56% del total (5.367) de trámites que vienen de vigencias anteriores recibidos por la Territorial. Estos trámites no están depurados y falta arnuar, el recurso humano que tenemos es insuficiente para realizar avances importantes. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1z9CSp7xOhg7RrwnXh115k5dnlH2v/edit?usp=drive_link&ouid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true	En Retraso de Ejecución	Durante el periodo de seguimiento, se reporta una insuficiencia de personal para atender los trámites a cargo de la dependencia. De acuerdo con la información reportada en SIGESTION y a corte 31 de agosto de 2023, la meta se cumple en un 4.56%.
	2.15	Resolver los trámites de competencia de la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio conforme la normatividad vigente, de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad, y en el marco de las metas del proceso correspondiente.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85951	01/02/2023 al 31/12/2023	Durante el mes de mayo se recibieron 5542 en la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, de los cuales se tramitaron 405 PQR. El incumplimiento de las metas se debe a que a la fecha no se han contratado los abogados como se tenía planeado desde el inicio de la vigencia. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/12PBuLysQl6YsHjPYgVdP90vH2g19NMLmkBqmIAM/edit#gid=89465934	Durante el mes de junio se recibieron 7443 en la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, de los cuales se tramitaron 182 PQR. El incumplimiento de las metas se debe a que a la fecha no se han contratado los abogados como se tenía planeado desde el inicio de la vigencia. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1g1Lq12jXkY52bc2KuhFWZjY_LELsmXCiXPB_c/edit#gid=89465934	Durante el mes de julio se recibieron 3814 trámites en la Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, de los cuales se tramitaron 432 solicitudes, de estas 425 corresponden a PQR's y 7 a SAP. El incumplimiento de las metas se debe a que a la fecha no se han contratado a los abogados como se tenía planeado al inicio de la vigencia. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1IX0T1j6nBwJ3MjG655PTAX17kom35ivDhXBa2k/edit#gid=89465934	Durante el mes de agosto se recibieron 3952 trámites en la Delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio, de los cuales se tramitaron 327 solicitudes, de estas 300 corresponden a PQR's y 27 a SAP. El incumplimiento de las metas se debe a que a la fecha no se han contratado a los contratistas necesarios como se tenía planeado al inicio de la vigencia. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1G6h8t8ENChPxxhW1On9uN0YpRdUv1/edit#gid=798154663	En Retraso de Ejecución	Durante el periodo de seguimiento, se reporta una insuficiencia de personal para atender los trámites a cargo de la dependencia. No obstante, con corte a 31 de agosto de 2023, cumple la meta en un 8.27%. Es necesario aclarar en la actividad de seguimiento, que se refiere a los trámites recibidos por la SDPUJT, únicamente en la vigencia 2023, conforme se indica en la actividad 3 del Subcomponente 2: Transparencia Pasiva.
	2.16	Dar respuesta a las solicitudes de información periodística sobre la gestión institucional.	Oficina Asesora de Comunicaciones	45648	13/01/2023 al 29/12/2023	En mayo no se recibieron solicitudes formales de medios de comunicación	En junio no se recibieron solicitudes formales de medios de comunicación	En julio no se recibieron solicitudes formales de medios de comunicación	En julio no se recibieron solicitudes formales de medios de comunicación	En Desarrollo	La actividad se viene desarrollando, conforme fue programada. Sin embargo, para el periodo de seguimiento no se recibieron solicitudes formales de medios de comunicación.
	2.17	Elaborar los planes de trabajo de Superselecciones, de acuerdo con los resultados de la medición del FURAG.	Despacho del Superintendente	75810	1/05/2023 al 31/12/2023	Esta actividad inicia su ejecución en mayo de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en mayo de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en mayo de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en mayo de 2023	No Cumplida	No se observa reporte de avance en Siggestion para los meses de junio y agosto de 2023 según lo establece la meta del indicador. Igualmente, en el Programa de Transparencia y ética, versión 2 aparece como plazo de ejecución de la actividad 1/02/2023 al 30/04/2023, por lo tanto, es necesario hacer el ajuste correspondiente en el monitoreo y alertar sobre su no ejecución.
3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1.	Realizar levantamiento de información de requerimientos de necesidades para la sistematización de inventario.	Dirección Administrativa	25619	1/02/2023 al 31/03/2023	Esta actividad culminó en marzo de 2023	Esta actividad culminó en marzo de 2023	Esta actividad culminó en marzo de 2023	Esta actividad culminó en marzo de 2023	Cumplida	Actividad revisada en el anterior seguimiento.
	3.2.	Realizar encuentros informativos con personal de la entidad sobre la aplicación de los criterios de accesibilidad web a documentos institucionales.	Oficina Asesora de Comunicaciones	45655	14 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023	La actividad se cumplió en el mes de abril, antes de lo previsto con el fin de agilizar la aplicación de los criterios de accesibilidad en documentos digitales.	La actividad se cumplió en el mes de abril, antes de lo previsto con el fin de agilizar la aplicación de los criterios de accesibilidad en documentos digitales.	La actividad se cumplió en el mes de abril, antes de lo previsto con el fin de agilizar la aplicación de los criterios de accesibilidad en documentos digitales.	La actividad se cumplió en el mes de abril, antes de lo previsto con el fin de agilizar la aplicación de los criterios de accesibilidad en documentos digitales.	Cumplida	Actividad realizada por fuera del periodo de seguimiento.
	3.3.	Realizar pruebas e implementación de la sistematización código QR del inventario.	Dirección Administrativa	25620	02/10/2023 al 29/12/2023	Esta actividad inicia su ejecución en Octubre 2023	Esta actividad inicia su ejecución en Octubre 2023	Esta actividad inicia su ejecución en Octubre 2023	Esta actividad inicia su ejecución en Octubre 2023	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Esta actividad se ha programado para el mes de octubre de 2023, por lo que no se ha verificado en el periodo de seguimiento.
4.1.	Realizar talleres de socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales.	Superintendencia Delegada para Aceducito, Alcantarrillo y Aseo prestadores en áreas rurales.	65655	17/01/2023 al 31/12/2023	En el mes de mayo se realizaron 6 talleres virtuales y 2 talleres presencial de socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1UIX0sFuB-7eU0lmCv0a9DeaD_LozZ0P?usp=drive_link	En el mes de junio se realizaron 3 talleres virtuales y 3 talleres presencial de socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1gs0e063c0i964f14gE0r2qfJHG06D?usp=drive_link	En el mes de julio se realizaron 3 talleres virtuales para la socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/16vNYXGQltxgEDHhzT_5G8bYJXPvY?usp=drive_link	En el mes de agosto se realizaron 4 talleres virtuales para la socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1NPEcxANu_ILSNOvYZ606cDoUDjYxV1?usp=drive_link	En Desarrollo	Se evidencia la realización de talleres tanto presenciales como virtuales, para socializar el marco normativo y regulatorio para la vigilancia de los prestadores, como se ha previsto en el programa, durante el periodo de seguimiento.	

4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.2	Realizar encuentros regionales con la participación de prestadores, representantes de las comunidades, autoridades del orden municipal, departamental y nacional del sector, para analizar los medios para registrar la información de los prestadores rurales.	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	65656	1/06/2023 al 30/09/2023	En el mes de junio se realizó un encuentro regional en la ciudad de Paipa con la participación de prestadores, representantes de las comunidades, autoridades del orden municipal, departamental y nacional del sector, para analizar los medios para registrar la información de los prestadores rurales. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1LxXAD0mmXJF1Ly5a5i-L_e7YIMAX29Q?usp=drive_link	Esta actividad será reportada en el mes de septiembre de acuerdo a su programación .	Esta actividad será reportada en el mes de septiembre de acuerdo a su programación .	Esta actividad será reportada en el mes de septiembre de acuerdo a su programación .	En Desarrollo	Durante el periodo de seguimiento se presenta evidencia de un encuentro regional realizado en Paipa - Boyacá, en el que se incluye, entre otros temas, la socialización del reporte simplificado del componente financiero.
	4.3	Divulgar a los grupos de interés las acciones de Inspección, Vigilancia y Control de la entidad, la normatividad vigente y disposiciones de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección al usuario.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85940	01/03/2023 al 31/12/2023	Para el mes de mayo no se divulga a los grupos de interés las acciones de IVC de la entidad, toda vez que la contratación asociada al rubro de inversión en las Direcciones Territoriales se encuentra en proceso de adjudicación. Evidencia N/A	Para el mes de junio no se divulga a los grupos de interés las acciones de IVC de la entidad, toda vez que la contratación asociada al rubro de inversión en las Direcciones Territoriales se encuentra en proceso de adjudicación. Evidencia N/A	Para el mes de julio no se divulga a los grupos de interés parámetros para la atención de usuarios de servicios públicos, toda vez que, los contratistas se encuentran en proceso de capacitación por parte de las Direcciones Territoriales. Evidencia N/A	Durante este periodo del mes de agosto se envió la divulgación de parámetros para la atención al usuario a las empresas de servicios públicos VANTI, ENEL, ACUEDUCTO Y AIRE. Evidencia Los oficios de divulgación reposan en el siguiente enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1gjswrORKEmpBzF8fDsbDc2uOP9nbCNk	En Desarrollo	Durante el periodo de seguimiento se evidencia la divulgación de parámetros de atención al usuario a cuatro prestadores de servicios públicos, mediante oficios con radicados 20238003132451(VANTI S.A.S ESP), 20238003132361 (AIR-ES.A.S.E.S.P.), 20238003127641 (ENEL COLOMBIA SA ESP) y 20238003132581 (EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB).
	4.4	Realizar actividades de socialización sobre rendición de cuentas y transparencia.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	65708	01/02/2023 al 31/10/2023	No se presentaron avances en este mes	No se presentaron avances en este mes	Esta actividad fue eliminada	Esta actividad fue eliminada	Actividad No Verificable	Si bien esta actividad no está incluida en el Plan de Acción de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, Vigencia 2023, en el Programas de Transparencia y Ética 2023 versión 2 - 2023, publicado en la página web de la Entidad, esta actividad aún hace parte del Subcomponente 3: Criterio diferencial de accesibilidad, por tanto, se encuentra no cumplida, por lo que es preciso realizar el ajuste pertinente.

Evaluación y Seguimiento: German Guerrero y Ana María Velásquez - Oficina de Control Interno
Revisó: Myriam Herrera Durán - Jefe Oficina de Control Interno

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023**

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

Seguimiento Programas de Transparencia y Ética Seguimiento II Cuatrimestre 2023

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2023

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO II Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios.	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85939	01/03/2023 al 31/12/2023	Para el mes de mayo no se asiste técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector, toda vez, que los contratos asociados al rubro de inversión en las Direcciones Territoriales no se han adjudicado. Evidencia N/A	Para el mes de mayo no se asiste técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector, toda vez, que los contratos asociados al rubro de inversión en las Direcciones Territoriales no se han adjudicado. Evidencia N/A	Para el mes de mayo no se asiste técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector, toda vez, que los contratos asociados al rubro de inversión en las Direcciones Territoriales no se han adjudicado. Evidencia N/A	En el mes de agosto las Direcciones territoriales realizaron 25 mesas Superservicios escucha, algunas, por compromisos adquiridos con anterioridad, y otras por situaciones particulares en los municipios, el seguimiento a lo pactado con las E.S.P. Evidencia https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1HXIMqy7VkyYqLXGkoom7nFAZdJIN6XZJGZ	En Desarrollo	De mayo a julio no se asiste técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector, ya que la SDPUGT justifica que no se contaba con la suscripción de contratos de prestación de servicios asociados al rubro de inversión en las Direcciones Territoriales para ejecutar esta actividad. Para Agosto se evidencia la realización de 25 mesas Superservicios escucha. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio en su estrategia 11289 Contribuir a la solución de problemáticas mediante diálogos regionales con todos los actores involucrados en los servicios públicos domiciliarios para obtener un nuevo enfoque para el sector y producto 71123 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.
	1.2	Analizar los insumos obtenidos en los diálogos regionales "servicios públicos para la vida" como insumo para el diseño de los observatorios ciudadanos.	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85944	01/06/ 2023 al 31/07/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Durante el mes de junio se realizan los informes de los diálogos regionales realizados con el fin de analizar la información allí obtenida. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1O1uCSelgikHva3h6ctJmuwd-CA3zNXr?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1m87ZTXoDRDboOKMnCbJA/HuuvqSjQ6k/view https://drive.google.com/file/d/1uoNLAvnvSEhQ_qSyJ9AzXF0S7tdCq-E7/view https://drive.google.com/file/d/1Y4x1g12x46Cce55jGZ_S6y1X0RFwbZok/view	Durante el mes de julio se realizaron los informes de los diálogos regionales desarrollados en el municipio de Ciénaga de Oro y Sincelejo con el fin de analizar la información allí obtenida. Evidencia Informe correspondiente al diálogo regional del 14 de julio en Ciénaga de Oro – Córdoba: https://drive.google.com/file/d/1lat4eUSlvANyYPxbnMBPGJMbEgJ8EJAW/view Informe correspondiente al diálogo regional del 15 de julio en la ciudad de Sincelejo – Sucre: https://drive.google.com/file/d/1CNpdgBTAZz7SSYHaQpEYTr-1d8MPtuKV/view?usp=sharing	Durante este periodo no se cuenta con avance para esta actividad.	En Retraso de Ejecución	De acuerdo al programa de Transparencia y Ética versión II esta actividad está programada para ser desarrollada entre el 1 de junio de 2023 al 31 de julio de 2023, por lo cual no se observa terminada en la fecha estipulada; ya que se observa informes de diálogos regionales realizados en junio y julio; pero el documento producto de la actividad se encuentra programado en el mes de septiembre de 2023. Se recomienda actualizar el Programa de transparencia y Ética versión II con las fecha de terminación de la actividad y el reporte en el aplicativo Sisgestión que va hasta septiembre de 2023.
	1.3	Realizar la caracterización de usuarios y empresas prestadoras	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85935	01/06/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Para el mes de junio se establece el presupuesto para la caracterización de usuarios y empresas prestadoras. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hjP6LlWu9xOLowPCuEx3JGEEdIEkuuwlNkshn92Mks/edit#gid=1767246859	Durante este periodo se realizó el modelo de cotización para la realización de la evaluación de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Este modelo se envió a la OAPII para su viabilidad. Evidencia: El documento soporte reposa en el link: https://drive.google.com/drive/folders/1jddsU0i7dBjHRwg32Su-VU_mSYOwAP4C	Durante este periodo no se cuenta con avance para esta actividad.	En Desarrollo	En los meses de junio y julio se evidencia establecido el presupuesto para la caracterización de usuarios y empresas prestadoras y el modelo de cotización para la realización de la evaluación de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio en su estrategia 11299 Contribuir a la solución de problemáticas mediante diálogos regionales con todos los actores involucrados en los servicios públicos domiciliarios para obtener un nuevo enfoque para el sector 71128 Servicio de asesoría en el ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios- Caracterización de usuarios realizada
	1.4	Elaborar la propuesta con el diseño del observatorio ciudadano en Servicios Públicos.	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85945	01/07/2023 al 30/11/2023	No programada para el periodo	No programada para el periodo	Durante el mes de julio no se tiene avance en esta actividad.	Durante el periodo, la SDPUGT realizó la proyección de un documento de estructuración de los observatorios de servicios públicos para la vida. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1yA71a2t7yAkg7iIQ3PCi3V4fzJMP7JA/edit	En Desarrollo	Esta actividad no se evidencia monitoreada en la matriz de seguimiento del II cuatrimestre, sin embargo la Oficina de control Interno realizó el seguimiento y lo incluyó en esta matriz, según lo reportado en el aplicativo Sisgestión en Plan de Acción de la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio en su estrategia 31318 Crear un observatorio en servicios públicos domiciliarios para generar soluciones a las problemáticas desde las regiones. 71130 Documento con el diseño del observatorio en servicios públicos elaborado En el mes de agosto la SDPUGT realizó la proyección de un documento de estructuración de los observatorios de servicios públicos para la vida. Se recomienda actualizar el Programa de transparencia y Ética versión II con las fecha de terminación de la actividad y el reporte en el aplicativo Sisgestión que va hasta noviembre de 2023.
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar diagnóstico del estado actual y propuesta de adecuación del espacio de atención al usuario.	Dirección Administrativa	25669	01/02/2023 al 28/02/2023	Esta actividad finalizó en febrero	Esta actividad finalizó en febrero	Esta actividad finalizó en febrero	Esta actividad finalizó en febrero	Cumplida	Actividad finalizada en Febrero
	2.2	Adecuar el espacio físico para la atención al usuario.	Dirección Administrativa	25670	01/03/ 2023 al 30/09/2023	Durante el mes de mayo se definió borrador del estudio previo para la contratación de la adecuación del espacio físico del primer piso de la sede principal para la atención a la ciudadanía Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1yA5HQUmC-IngxG08DlvmFy5ywU7eHqV/edit?usp=sharing&uid=108462976672258266909&tpof=true&sd=tru	Durante el mes de junio se continúa en el ajuste del borrador de estudios previos para la contratación de los servicios que permitan la adecuación de la zona de atención al ciudadano de la sede principal - Bogotá. Se programa realizar la radicación de estudios previos en el grupo de contratos durante la primera semana de julio. Evidencia : https://docs.google.com/document/d/18uaXE30yX8Ov-MarsTA1H2ZVio_9qve/edit	Durante el mes de julio se realizó la radicación de los documentos necesarios para iniciar el proceso de contratación al grupo de contratos para la revisión respectiva y posterior inicio del proceso de contratación para llevar a cabo las adecuaciones de los espacios de atención al ciudadano Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1Ci9NhrHF14kanwC2ax94swtQpWES_r	Durante el mes de agosto en el marco del desarrollo de la etapa precontractual para la adecuación de los espacios físicos de la zona de atención al ciudadano, se radicaron los estudios previos definitivos para la contratación de la necesidad; así mismo se adelanta la etapa de respuesta a observaciones realizadas por los oferentes al proceso SSPD-SA-010-2023	En Desarrollo	De mayo a agosto se evidencia el proceso de adecuar el espacio físico para la tención al usuario; comenzando por los estudios previos para la contratación del servicio de adecuación, radicación de documentos y en agosto la respuesta a observaciones por los oferentes al proceso SSPD-SA-010-2023 Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Administrativa en su estrategia 11307 Gestionar acciones de sostenibilidad administrativa, para la gestión eficiente de los recursos de la entidad, en pro del bienestar de los ciudadanos y los servidores y producto 11051 Espacios físicos adecuados para mejorar la atención a la ciudadanía.

	2.3	Fijar los lineamientos necesarios para gestionar las adecuaciones de las sedes para mejorar la atención de los ciudadanos.	Secretaría General	75732	16/01/2023 al 31/12/2023	Se realizó mesa de trabajo con el Director Administrativo para conocer el avance de los compromisos del seguimiento del mes de mayo respecto a los lineamientos a seguir, este señala que el proyecto de inversión de adecuación de sedes de Cali y Barranquilla se encuentra en el proceso de aclarar las observaciones del DNP frente a cambios que se deben tener en cuenta en virtud del resultado de la consultoría, señala que la adecuación de la sede administrativa se está ejecutando el proceso contractual para adelantar las modificaciones y frente a las otras sedes se sigue gestionando con la SAE. Evidencia La evidencia se puede revisar en la carpeta 75732, la evidencia se encuentra en el link que a continuación se comparte: https://drive.google.com/drive/folders/1aCTv4/D	Se realizó mesa de trabajo con el Director Administrativo para conocer el avance de los compromisos del seguimiento a los lineamientos tomados frente a la adecuación de sedes. Frente a las observaciones realizadas por el DNP se realizaron y se enviaron, frente a las adecuaciones de las otras sedes se pidió CDP para iniciar con el proceso contractual. Evidencia: La evidencia se puede revisar en la carpeta 75732, link que a continuación se comparte: https://drive.google.com/drive/folders/13aFnqepQu_X3SmLLK4paT_6IPAJ8tK?usp=drive_link 1. Sedes	Se realizó mesa de trabajo con el Director Administrativo, donde este señala que los 3 lineamientos continúan avanzando conforme al cronograma propuesto Evidencia: link que a continuación se comparte: https://drive.google.com/drive/folders/1qL_7WFozx1qpbjCvFKNmSvZX0ya7TW?usp=drive_link 1. Lineamiento Sedes Julio 1 1 100%	Se realizó mesa de trabajo con el Director Administrativo el 31 de agosto, donde este señala que los 3 lineamientos continúan avanzando conforme al cronograma propuesto en lo referente a la sede administrativa y a las direcciones territoriales. Evidencia La evidencia se puede revisar en la carpeta 75732, la evidencia se encuentra en el link que a continuación se comparte: https://drive.google.com/drive/folders/10cXCWjwrdn67MRORU8W1678oVLJKYLP?usp=drive_link 1. Sedes Agosto	En Desarrollo	En mesas de trabajo con el Director administrativo con seguimiento mensual de mayo a agosto se verifican los lineamientos y se evidencian controles de asistencia de las mesas de trabajo. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Secretaría general en su estrategia 11308 Gestionar acciones de sostenibilidad administrativa, para la gestión eficiente de los recursos de la entidad, en pro del bienestar de los ciudadanos y los servidores y producto 61069 Acciones de dirección y coordinación para la mejora de los servicios administrativos desarrolladas.
3. Talento Humano	3.1	Realizar actividades de socialización sobre los Programas de Transparencia y Ética con colaboradores de la Superservicios.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	65715	1/03/2023 al 30/06/2023	Se realiza socialización de conceptos y estructura de los actuales Programas de Transparencia y Ética a los colaboradores asistentes a las mesas de los Talleres Todos y Todas por el diálogo ciudadano, como introducción a los mismos. Evidencia: RAD N°: 20231200005713 ANEXO N°: 00058, 00060 a 00064, EXPEDIENTE N°: 2023120030800003E (ii) Evidencia fotográfica socialización: https://drive.google.com/drive/folders/1GNWWX2K-PFb54oS_Cq3I08D5Nyl6K9X?usp=sharing	Se realiza socialización de conceptos y estructura de los actuales Programas de Transparencia y Ética a los colaboradores asistentes a las mesas de los Talleres Todos y Todas por el diálogo ciudadano, como introducción a los mismos. Evidencia RAD N°: 20231200005713 ANEXO N°: 00031, 00069, 00082, 00083, 00084, 00085, 00073, 00086, 00087 EXPEDIENTE N°: 2023120030800003E	Esta actividad finalizó en junio	Esta actividad finalizó en junio	Cumplida	Actividad finalizada en junio, se evidencia registro fotográfico y controles de asistencia a talleres Todos y Todas por el diálogo ciudadano en los meses de mayo y junio.
	3.2	Realizar socializaciones de la plataforma estratégica 2022-2026.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	65714	01/03/2023 al 31/12/2023	Durante el periodo se adelantaron las siguientes socializaciones de la Plataforma Estratégica: (i) El 3 de mayo a colaboradores de la Dirección de Talento Humano y Secretaría General (ii) El 4 de mayo a colaboradores de la Dirección de Investigaciones de la DEGC (iii) El 10 de mayo a colaboradores de la Delegada de Energía y Gas Combustible (iv) El 11 de mayo a colaboradores de la Dir. Técnica de Gestión de Energía y Dir. Técnica de Gas Combustible (v) El 18 de mayo a colaboradores de la Dirección Financiera (vi) El 24 de mayo a colaboradores de la DT Sureste Evidencia RAD N°: 20231200005713 ANEXO N°: 00058, 00060 a 00064, EXPEDIENTE N°: 2023120030800003E (ii) Evidencia fotográfica socialización: https://drive.google.com/drive/folders/1GNWWX2K-PFb54oS_Cq3I08D5Nyl6K9X?usp=sharing	Durante el periodo se adelantaron las siguientes socializaciones de la Plataforma Estratégica: (i) 6 de junio con colaboradores de la DT Centro (ii) 7 de junio a colaboradores de la Delegada AAA (iii) 14 de junio a colaboradores de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (v) 15 de junio con colaboradores de DEL y Dirección de Investigaciones AAA (vi) 21 de junio con colaboradores de la Dirección Técnica de Gestión de Aseo (vii) 23 de junio con colaboradores de la DT Suroccidente (viii) 28 de junio con colaboradores de la OTIC y DPUGT (ix) 29 de junio con colaboradores de la OAJ/RAD Evidencia: RAD N°: 20231200005713 ANEXO N°: 00081, 00069, 00082, 00083, 00084, 00085, 00073, 00086, 00087 EXPEDIENTE N°: 2023120030800003E	Durante el periodo se adelantaron las siguientes socializaciones de la Plataforma Estratégica: (i) 13 de julio con colaboradores de la DT Noroccidente (ii) 19 de julio con colaboradores de la Oficina Asesora de Comunicaciones, Despacho del Superintendente, y Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional Evidencia: RAD N°: 20231200005713 ANEXO N°: 00093 y 00099 EXPEDIENTE N°: 2023120030800003E	Durante este periodo no se adelantó esta actividad ya que se realizará mediante consultoría la cual se encuentra proyectada para los próximos meses.	En Desarrollo	Se evidencia controles de asistencia y registro fotográfico de las socializaciones Todas y todos por el diálogo ciudadano en donde se explica la plataforma estratégica 2022-2026 para los meses de mayo, junio y julio de 2023. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la OAPII en su estrategia 21317 Fortalecer la cultura organizacional con enfoque hacia la ciudadanía y producto 51061 acciones para el fortalecimiento de la cultura organizacional con enfoque a la ciudadanía implementadas. La actividad se viene realizando de acuerdo a las fechas previstas en el programa de Transparencia y Ética versión II
	3.3	Diseñar o actualizar, e implementar la estrategia de servicio al ciudadano 2023.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85948	01/03/2023 al 31/12/2023	Durante el mes de mayo se estructuró la segunda versión de la estrategia de servicio al ciudadano y se envió para aprobación del Delegado. Evidencia https://docs.google.com/document/d/1kVgQAVDIE9o1SnUyRyM47uI6-dMbtIW2eC5DanGn0/edit	Durante el mes de junio no se presentó avance en la actividad, toda vez que se encuentra aún en aprobación	Durante este periodo se actualizó la estrategia de participación ciudadana en la Web de la Superservicios.	Durante este periodo no se presentó avance en la actividad, toda vez que el mes anterior se realizó la actualización.	En Desarrollo	En el mes de mayo se evidencia el borrador de la estrategia de servicios al ciudadano versión 2, que se reporto en revisión por el delegado de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, para el mes de julio ya se publicó la estrategia de servicios al ciudadano versión 2 en la página web de la entidad. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio en su estrategia operativa y producto 71125 Estrategia de servicio al ciudadano diseñada y ejecutada. La actividad se viene realizando de acuerdo al programa de Transparencia y Ética versión II
			Dirección Territorial Centro	85967	1/04/2023 al 31/12/2023	En el mes de mayo no se realizaron actividades relacionadas con la asistencia técnica en el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, por cuanto aun se encuentra en proceso la contratación asociada al proyecto de inversión. Evidencia: Evidencia N/A	En el mes de Junio no se realizaron actividades relacionadas con la asistencia técnica en el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, por cuanto aun se ha completado el proceso de contratación asociado al proyecto de inversión. Evidencia N/A	Con el objetivo de asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, la DTC realizó cuatro Mesas de trabajo denominadas "Superservicios Escucha" en los municipios de Chocontá, Gachetá, Tenjo y Zipaquirá - Cundinamarca. Se conto con la presencia de Enel Colombia, Vanti S.A y Empresas Públicas de Zipaquirá EPZ. Debido a fallas en la calidad, continuidad del servicio, atención al usuario y facturación, el SSPD se comprometió a revisar los proyectos de inversión que se encuentran realizando las prestadoras en el municipio y la socialización de los cronogramas de trabajo que propenden por la mejora en la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica y acueducto; Se conto con el acompañamiento de la Dirección Técnica de Energía, esto en razón de realizar las respectivas acciones de IVC. Evidencia CRONOS: 2023812190100053E, 2023812190100056E, 2023812190100059E, 2023812190100057E	En el objetivo de asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los sppd para la construcción de propuestas solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, la DTC realizó (3) Mesas de trabajo "Superservicios Escucha" municipios de Sopó, Tocaima y Villata, Cundinamarca. Estas actividades fueron realizadas con las empresas prestadoras Enel Colombia y Empresa de Servicios Públicos de Villata, debido a fallas en la calidad, continuidad del servicio, atención al usuario y facturación. Ante esta situación, la SSPD se encargó de revisar los proyectos de inversión que se encuentra realizando las empresas prestadoras en el municipio y solicitó la socialización de los cronogramas de trabajo que propenden por la mejora en la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica, acueducto y alcantarillado. Evidencia Sistema Documental Cronos - Expedientes 2023812190100067E, 2023812190100073E, 2023812190100072E	En Desarrollo	En los meses de julio y agosto realizó mesas de trabajo "superservicios escucha" 4 en julio en los municipios Chocontá, Gachetá, Tenjo y Zipaquirá - Cundinamarca. y 3 en agosto en los municipios de Sopó, Tocaima y Villata, Cundinamarca. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Centro en su estrategia 11290 Contribuir a la solución de problemáticas mediante diálogos regionales con todos los actores involucrados en los servicios públicos domiciliarios para obtener un nuevo enfoque para el sector y producto 71137 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios - 2021011000251. La actividad se viene realizando de acuerdo a las fechas previstas en el programa de Transparencia y Ética versión II

Asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios.

Dirección Territorial Noroccidente	86032	1/04/2023 al 31/12/2023	Para el periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso. Evidencia N/A	Para el periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso. Evidencia N/A	En el mes de julio se asistió técnicamente al desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector para la construcción de propuestas de solución de conflictos, en los siguientes municipios: 1) Barranquilla - Atlántico: 12/07/2023 2) Barranquilla - Atlántico: 11/07/2023 3) Barranquilla - Atlántico: 27/07/2023 Jornadas en las que se analizó para buscar solución a la inconformidad de los usuarios por la mala prestación del servicio, medidores AMI, alto cobro del consumo, deudas del anterior operador, entre otras Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1ccZLu7Z7BAbEBUkzY2Zd9C...46W...413...drive_link	En el mes de agosto se asistió técnicamente al desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector para la construcción de propuestas de solución de conflictos, en los siguientes municipios: 1) Barranquilla - Atlántico: 11/08/2023 2) Sabanagrande - Atlántico: 24/08/2023 Jornadas en las que se ejecutaron acciones encaminadas a buscar solución a la inconformidad de los usuarios, sobre problemática por medición, violación al debido proceso y facturación, entre otros. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1L3w2ZYDst0PPdMftdh7Vwkgof91-wnD3?usp=drive_link	En Desarrollo	En los meses de julio y agosto realizó mesas de articulación entre los actores del sector para la construcción de propuestas de solución de conflicto en los municipios de Barranquilla y Sabanagrande, Atlántico. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Noroccidente en su estrategia 11291 Contribuir a la solución de problemáticas mediante diálogos regionales con todos los actores involucrados en los servicios públicos domiciliarios para obtener un nuevo enfoque para el sector y producto 71148 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios - 2021011000251. La actividad se viene realizando de acuerdo a las fechas previstas en el programa de Transparencia y Ética versión II
Dirección Territorial Nororiental	86079	1/03/2023 al 31/12/2023	Para el mes de Mayo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso. Evidencia N/A	Para el mes de Mayo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso. Evidencia N/A	Durante el mes de Julio no se realizó esta actividad toda vez que a la fecha no se han contratado las personas que apoyaran la ejecución del proyecto de inversión. Evidencia N/A	Durante este periodo no se cuenta con avance para esta actividad.	En Retraso de Ejecución	la Dirección Territorial Nororiental no reporta actividades realizadas hasta el mes de agosto porque no se han contratado las personas que apoyaran la ejecución del proyecto de inversión, sin embargo en el aplicativo siggestion para el mes de julio se tenía meta propuesta; Está actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Nororiental en su estrategia 11292 Contribuir a la solución de problemáticas mediante diálogos regionales con todos los actores involucrados en los servicios públicos domiciliarios para obtener un nuevo enfoque para el sector y producto 71176 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios - 2021011000251
Dirección Territorial Occidente	86006	1/05/2023 al 30/11/2023	Para este periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso. Evidencia N/A	Para este periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso. Evidencia N/A	Para el mes de Julio se asistió técnicamente a una (1) actividad de articulación entre los actores del sector de los SPD, en la Dorada, Caldas que se denominó Superservicios escucha, a la cual asistieron líderes sociales, representantes de las ESP, Personería Municipal y usuarios de los SPD, es de resaltar que en la actividad llevada a cabo, se trataron las problemáticas propuestas y se establecieron los compromisos necesarios con los asistentes y empresas prestadoras, para la construcción de propuestas de solución a las manifestaciones de los usuarios. Evidencia: EXPEDIENTE 2023830190104725E RADICADO 20238302379161 0 1 100%	Para el mes de agosto se asistió técnicamente a una (2) actividades de articulación entre los actores del sector de los SPD, en Quindío – Calarcá y en Risaralda – Marsella; que se denominaron Superservicios escucha, a la cual asistieron líderes sociales, representantes de las ESP, Personería Municipal y usuarios de los SPD, es de resaltar que en la actividad llevada a cabo, se trataron las problemáticas propuestas y se establecieron los compromisos necesarios con los asistentes y empresas prestadoras, para la construcción de propuestas de solución a las manifestaciones de los usuarios. Evidencia Expediente 2023830190105500E Radicado 20238302822361 Expediente 2023830190105498E Radicado 20238302814371	En Desarrollo	En el mes de julio se asistió técnicamente a una (1) actividad de articulación entre los actores del sector de los SSPD, en la Dorada, Caldas y en agosto se asistió técnicamente a (2) actividades de articulación entre los actores del sector de los SSPD, en Quindío – Calarcá y en Risaralda – Marsella; que se denominaron Superservicios escucha. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Occidente en su estrategia 11293 Contribuir a la solución de problemáticas mediante diálogos regionales con todos los actores involucrados en los servicios públicos domiciliarios para obtener un nuevo enfoque para el sector y producto 71155 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios - 2021011000251. La actividad se viene realizando de acuerdo a las fechas previstas en el programa de Transparencia y Ética versión II
Dirección Territorial Oriente	86044	1/05/2023 al 31/12/2023	En mayo se realizó 1 actividad Superservicios escucha en el Municipio de Tona el 26/05/2023. Para revisar tema de cobros por aumentos injustificados del servicio de gas de Proviservicios y fallas en los canales de atención. Se generaron compromisos para que la prestadora revise y ajuste el formato de respuesta a solicitudes. 2 Modificar datos de factura y página para que los usuarios tengan correctos los datos de contacto de la empresa prestadora. 3 Informar sobre las acciones adelantadas. Evidencia Exp 2023840190102931E	Para el periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso. Evidencia N/A	En julio se realizaron 2 actividades Superservicios escucha en el Municipio de Villa del Rosario el 06/07/2023. Para revisar prestación del servicio de acueducto y alcantarillado de la prestadora Aqualia. Se generaron compromisos para los casos puntuales presentados por los asistentes. La segunda se realizó en el Municipio de Girón para escuchar a los usuarios las inconformidades en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en la vereda Acapulco para revisar el tema de facturación y prestación del servicio; estableciendo compromisos para dar solución a los casos puntuales presentados en el evento y socialización con la comunidad de los conceptos de la facturación. Evidencia Expediente No 2023840190103431E Villa del Rosario Expediente No 2023840190103452E Girón	Se realizaron 3 Superservicios escucha 1- Cimitarra, para revisar el servicio de aseo con Aguas de Cimitarra para tratar temas relacionados con el relleno sanitario del cual reportan mal funcionamiento. 2- se realizó en Arauca con el acompañamiento de la Dirección técnica para trabajar situación que se presenta con las tres prestadoras de aseo y los inconvenientes por incumplimiento en rutas y horarios de recolección y por la desvinculación y terminación de contrato por parte de EMAAR. Se establecieron 3 compromisos-Realizar inspección ocular en las diferentes zonas con los líderes asistentes- Informar y revisar por parte de la Dirección técnica de aseo los posibles incumplimientos por las prestadoras- y efectuar verificación de todos los casos en la Dtor de Arauca para agilizar las soluciones. 3- Arauca con todos los prestadores del Departamento para desarrollar gestiones para descongestionar los trámites, revisar causales y buscar soluciones rápidas y efectivas para los ciudadanos Evidencia Expediente No. 2023840190103783E Cimitarra Expediente No. 2023840190103881E Arauca Expediente No. 2023840190103864E Arauca	En Desarrollo	En el mes de julio se realizaron 2 actividades Superservicios escucha, una en el municipio de Villa del Rosario y en Girón. Para agosto se realizó 3 superservicios escucha en los municipios de Cimitarra, Arauca dos veces. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Oriente en su estrategia 11294 Contribuir a la solución de problemáticas mediante diálogos regionales con todos los actores involucrados en los servicios públicos domiciliarios para obtener un nuevo enfoque para el sector y producto 71165 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios - 2021011000251. La actividad se viene realizando de acuerdo a las fechas previstas en el programa de Transparencia y Ética versión II

			Dirección Territorial Sur Occidente	85981	01/04/2023 al 31/12/2023	Para el periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso . Evidencia N/A	Para el periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso . Evidencia : N/A	Durante el mes de julio se realizaron 5 mesas Superservicios Escucha así: 1. Superservicios escucha en Cali el 13/07/2023 con empresas de aseo, alcaldía distrital y vocales de control. 2. Superservicios escucha en El Cerrito el 14/07/2023 con vocales de control, alcaldía municipal y las empresas ACUAVALLE y GDO. 3. Superservicios escucha en Cali el 19/07/2023 con las JAC y las empresas. 4. Superservicios escucha en Tumaco el 28/07/2023 con presidentes de JAC, Aguas de Tumaco, el fondo todos somos pacífico y representantes de alcaldía. 5. Superservicios escucha en Zarzal el 31/07/2023 con participación de líderes, JAC, comité cívico, personero y empresa Celsia y Veolia. Evidencia: Expediente 2023850190102736E Radicado 20238502374801, Expediente 2023850190102739E Radicado 20238502398621, Expediente 2023850190102745E Radicado 20238502421351, Expediente 2023850190102777E Radicado 20238502570511, Expediente 2023850190103007E Radicado 20238502592541	Durante el mes de agosto se realizaron 5 mesas Superservicios escucha para la construcción de propuestas de solución de conflictos a saber: 1. Superservicios Escucha en Vijos Valle el 11/8/2023 permitió que la comunidad y las autoridades presentaran las problemáticas asociadas a la falta de atención presencial y las oscilaciones de la energía en el sector rural. 2. Superservicios Escucha en Puerto Tejada Cauca el 14/8/2023 con Cauceseo ante la creciente inconformidad por el aumento en la tarifa del servicio de aseo. 3. Superservicios Escucha en Argelia Valle del Cauca el 15/8/2023 donde la comunidad manifestó que hay reparaciones pendientes por parte de la empresa. 4. Superservicios Escucha en Totoró Cauca el 24/8/2023 donde se encontró deficiente servicio de energía eléctrica. 5. Superservicios Escucha en Cali Valle del Cauca el 30/8/2023 en la cual usuarios expusieron sus dificultades frente a la prestación de los servicios. Evidencia Expediente 2023850190103090E Radicado 20238502739241 Expediente 2023850190103095E Radicado 20238502769051 Expediente 2023850190103093E Radicado	En Desarrollo	En el mes de julio se realizaron 5 mesas de trabajo "Superservicios escucha" en los municipios de Cali, El cerrito, Cali, Tumaco, Zarzal y en el mes de agosto se realizaron 5 mesas de trabajo "superservicios Escucha" en los municipios de Vijos, Puerto Tejada, Argelia, Totoro y Cali. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Suroccidente en su estrategia 11295 Contribuir a la solución de problemáticas mediante diálogos regionales con todos los actores involucrados en los servicios públicos domiciliarios para obtener un nuevo enfoque para el sector y producto 71133 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios - 2021011000251. La actividad se viene realizando de acuerdo a las fechas previstas en el programa de Transparencia y Ética versión II
			Dirección Territorial SurOriente	86102	01/03/2023 al 31/12/2023	En el mes de mayo no se programaron actividades de participación ciudadana y control social, porque la DTSOR está esperando lineamientos de la Superintendencia Delegada para la protección al usuario, teniendo en cuenta que no se ha definido la estrategia frente al desarrollo de las actividades del año 2023. La contratación del recurso tampoco se ha llevado a cabo por no estar aprobado el PAA. Evidencia: N/A	En el mes de junio no se programaron actividades de participación ciudadana y control social por no estar contratado el recurso humano. Evidencia N/A	En el mes de junio no se programaron actividades de participación ciudadana y control social por no estar contratado el recurso humano. Evidencia N/A	En el mes de agosto no se programaron actividades de participación ciudadana y control social por no estar contratado el recurso humano. Evidencia N/A	En Retraso de Ejecución	la Dirección Territorial Suroriente no reporta actividades realizadas hasta el mes de agosto porque no se han contratado las personas que apoyaran la ejecución de la actividad, sin embargo en el aplicativo siggestion para el mes de agosto se tenía meta propuesta. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Suroriente en su estrategia 11296 Contribuir a la solución de problemáticas mediante diálogos regionales con todos los actores involucrados en los servicios públicos domiciliarios para obtener un nuevo enfoque para el sector y producto 71181 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.
4.2	Diseñar estrategia de participación ciudadana de la Superservicios que incluya los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión (Teniendo en cuenta el ciclo de gestión pública).	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85942	1/02/2023 al 30/04/2023	Esta actividad culminó en abril	Esta actividad culminó en abril	Esta actividad culminó en abril	Esta actividad culminó en abril	Cumplida	Esta actividad culminó en abril, sin embargo se evidencia publicada Estrategia de participación ciudadana 2023 versión 2- servicios públicos por la vida donde se ve incluida actividad Superservicios en vivo y se publicó en el mes de julio.	
		Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85937	01/06/2023 al 30/06/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Durante el primer semestre se han realizado 4 diálogos regionales en la ciudad de Barranquilla, Quibdó Aguachica y Valledupar. Los 3 restantes no se han programado por disponibilidad de agenda del Superintendente . Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1O1uCSelgikHva3h6clmuwd-CA3zNXr?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1m87ZTXoDRDBoOKMrObJVAHuvugo5iQ6K/view https://drive.google.com/file/d/1uoNLAavnVSEhG_qSj39AZXFOS7dCq-ET/view https://drive.google.com/file/d/1Y4x1g12x46Cce55jGZ_Sey1XORFwbZok/view	Durante el mes de julio se desarrollaron y supervisaron dos (2) eventos de Diálogos Regionales "Servicios Públicos por la Vida", el 14 de julio en el municipio de Ciénaga de Oro – Córdoba y el 15 de julio en la ciudad de Sincelejo – Sucre conforme a las directrices del Despacho del Superintendente. Para este mes, se supera la meta programada teniendo en cuenta que, los diálogos regionales se desarrollan conforme a la disponibilidad de agenda del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, por lo que este Despacho esta sujeto a dicha ejecución a demanda del Superintendente. Evidencia Informe correspondiente al diálogo regional del 14 de julio en Ciénaga de Oro – Córdoba: https://drive.google.com/file/d/1lat4eUShAnYYPXbnMBPGJmBqJBEJAW/view Informe correspondiente al diálogo regional del 15 de julio en la ciudad de Sincelejo – Sucre: https://drive.google.com/file/d/1CNpdgBTAZz7sSYHaQpEYtn-1d8MPtuKV/view?usp=sharing	Durante el mes de agosto, se desarrolló la planeación, supervisión y los informes posteriores del evento de Cartago 18 de Agosto de 2023 por la SDPUGT Evidencia https://drive.google.com/file/d/1W0MqCnW404o0DEG3a6RhrC0TTc_Szb/view?usp=sharing	En Retraso de Ejecución	Esta actividad no se evidencia monitoreada en la matriz de seguimiento del II cuatrimestre, sin embargo la Oficina de control Interno realizó el seguimiento y lo incluyó en esta matriz, según lo reportado en el aplicativo Sigestión en Plan de Acción de la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio. De acuerdo al programa de Transparencia y Ética versión II esta actividad está programada para ser desarrollada entre el 1 de junio de 2023 al 30 de junio de 2023, por lo cual no se observa terminada en la fecha estipulada; ya que se observa informes de diálogos regionales realizados en junio y julio; además en agosto se evidencia informe de evento de Cartago. Se recomienda actualizar el Programa de transparencia y Ética versión II con las fechas de terminación de la actividad y el reporte en el aplicativo Sigestión que va hasta diciembre de 2023.	
		Dirección Territorial Centro	85966	01/06/2023 al 30/06/2023	No programada para el periodo	Con base en la estrategia de participación ciudadana de la vigencia 2023 en su apartado 7.3, se tienen planeados realizar 7 diálogos regionales con los actores del sector para obtener un nuevo enfoque del sector, estas actividades se denominan "Servicios Públicos por la vida" y serán liderados por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio en el objetivo de recoger insumos para la creación de un nuevo régimen regulatorio. No obstante, la SDPUGT aun no ha establecido fecha para la realización de un diálogo regional en la Dirección Territorial Centro y cabe mencionar que de igual forma no se ha recibido instrucciones para el apoyo de la organización de los diálogos regionales realizados con anterioridad en otras Direcciones Territoriales. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1aEYJRE24_5YlVwFT4q0g_1SLwMo_YabO	Con base en la estrategia de participación ciudadana de la vigencia 2023 en su apartado 7.3, se tienen planeados realizar 7 diálogos regionales con cada una de las direcciones territoriales, estas actividades se denominan "Servicios Públicos por la vida" y serán liderados por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, con en el objetivo de recoger insumos para la creación de un nuevo régimen regulatorio. No obstante, la SDPUGT aun no ha establecido fecha para la realización de un diálogo regional en la Dirección Territorial Centro y cabe mencionar que de igual forma no se ha recibido instrucciones para el apoyo de la organización de los diálogos regionales realizados con anterioridad en otras Direcciones Territoriales, por lo tanto la actividad de julio se desarrollará una vez se generen directrices al respecto Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1m0FwKBGfSBtS2f6hrMUNbFwdChOKQQ	De acuerdo a la estrategia de participación ciudadana de la vigencia 2023 en su apartado 7.3, se tienen planeados realizar 7 diálogos regionales con cada una de las direcciones territoriales, estas actividades se denominan "Servicios Públicos por la vida" y serán liderados por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio en el objetivo de recoger insumos para la creación de un nuevo régimen regulatorio. En este orden de ideas, la SDPUGT no ha establecido fecha para la realización de un diálogo regional en la Dirección Territorial Centro y cabe mencionar que de igual forma no se ha recibido instrucciones para el apoyo de la organización de los diálogos regionales realizados con anterioridad en otras Direcciones Territoriales. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1f5Qzu8OWtsxGMkN40GjuQTowTyrgBT1V	En Retraso de Ejecución	Esta actividad no se evidencia monitoreada en la matriz de seguimiento del II cuatrimestre, sin embargo la Oficina de control Interno realizó el seguimiento y lo incluyó en esta matriz, según lo reportado en el aplicativo Sigestión en Plan de Acción de la Dirección Territorial Centro. En las evidencias se encuentra la estrategia de participación ciudadana versión II, sin embargo de acuerdo al programa de Transparencia y Ética versión II esta actividad está programada para ser desarrollada entre el 1 de junio de 2023 al 30 de junio de 2023, por lo cual no se observa terminada en la fecha estipulada. Se recomienda actualizar el Programa de transparencia y Ética versión II con las fechas de terminación de la actividad y el reporte en el aplicativo Sigestión que va hasta diciembre de 2023.	

5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar diálogos regionales con los actores del sector para obtener un nuevo enfoque del sector	<p>Dirección Territorial Noroccidente</p> <p>86015</p> <p>01/02/2023 al 31/05/2023</p> <p>Se realizó diálogo regional el 25 de marzo en la ciudad de Barranquilla, con la participación activa de actores del sector como: empresas de servicios públicos, vocales de control, líderes, usuarios, autoridades y la SSPD</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1ZkhmcWGsZT4-49samiKBzYDybpXsRWX2?usp=share_link</p>	Actividad realizada en Marzo	Actividad realizada en Marzo	Actividad realizada en Marzo	Cumplida	<p>Esta actividad no se evidencia monitoreada en la matriz de seguimiento del II cuatrimestre, sin embargo la Oficina de control Interno realizó el seguimiento y lo incluyo en esta matriz, según lo reportado en el aplicativo Sisgestión en Plan de Acción de la Dirección Territorial Noroccidente.</p> <p>Actividad desarrollada en Marzo de 2023, en la ciudad de Barranquilla, con la participación activa de actores del sector como: empresas de servicios públicos, vocales de control, líderes, usuarios, autoridades y la SSPD.</p>
			<p>Dirección Territorial Nororient</p> <p>86075</p> <p>01/06/2023 al 30/06/2023</p> <p>No programada para el periodo</p>	Para el periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso	En el mes de julio se realizaron los diálogos regionales en los territorios en cabeza del superintendente y los delegados de de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios el cual se realizó el 15 de julio del 2023 y se realizó la invitación de los Vocales de Control, líderes, empresas de servicios público y organizaciones municipales. La evidencia se encuentra en el expediente 2023860190106895E en cronos. https://drive.google.com/drive/folders/1OE9MWWBH-nEkahVbZK-VLsynx9Zfukio?usp=sharing	En Retraso de Ejecución	<p>Esta actividad no se evidencia monitoreada en la matriz de seguimiento del II cuatrimestre, sin embargo la Oficina de control Interno realizó el seguimiento y lo incluyo en esta matriz, según lo reportado en el aplicativo Sisgestión en Plan de Acción de la Dirección Territorial Nororient.</p> <p>Se evidencia dialogo servicios públicos por la vida realizado el 15 de julio de 2023 en Sincelajo Sucre, sin embargo de acuerdo al programa de Transparencia y Ética versión II esta actividad está programada para ser desarrollada entre el 1 de junio de 2023 al 30 de junio de 2023, por lo cual no se observa terminada en la fecha estipulada.</p> <p>Se recomienda actualizar el Programa de transparencia y Ética versión II con las fecha de terminación de la actividad y el reporte en el aplicativo Sisgestión que comienza en Junio de 2023 y va hasta diciembre de 2023.</p>	
			<p>Dirección Territorial Occidente</p> <p>86004</p> <p>01/06/2023 al 30/06/2023</p> <p>El 19 de mayo se realizó Dialogo Regional ENCUENTROS PÚBLICOS POR LA VIDA, en el municipio Quibdó, Chocó, participantes el señor Superintendente nacional, Dr Dagoberto Quiroga, acompañado por 3 Delegados, la DTOC, las autoridades locales del Chocó, vocales de control y usuarios de la región. En el evento se hizo la presentación de los diagnósticos de los Superintendentes de AAA, Energía y Gas y del Delegado de protección al usuario, luego intervienen los asistentes de organizaciones sindicales, el concejo municipal, vocales de control, ligas de usuarios y usuarios de varios municipios de Chocó y los directivos de las empresas prestadoras de la región. Finalmente, el Superintendente menciona que desde la SSDP se están coordinando las acciones con otras entidades del gobierno para brindar soluciones a las problemáticas manifestadas por los usuarios. La SSPD atenderá las quejas que han planteado en estos diálogos.</p> <p>Evidencia:https://docs.google.com/spreadsheets/d/1b-4kqB-ryMFUvUyN1O2h4L9q4vWvElCPF/edit?usp=drive_link&oid=105237622903187051770&tpof=true&id=true EXPEDIENTE 2023830190103143E RADICADO 20238301618061</p>	Actividad realizada en Mayo	Actividad realizada en Mayo	Actividad realizada en Mayo	Cumplida	<p>Esta actividad no se evidencia monitoreada en la matriz de seguimiento del II cuatrimestre, sin embargo la Oficina de control Interno realizó el seguimiento y lo incluyo en esta matriz, según lo reportado en el aplicativo Sisgestión en Plan de Acción de la Dirección Territorial Occidente.</p> <p>Se evidencia la realización del Dialogo Regional ENCUENTROS PÚBLICOS POR LA VIDA, en el municipio Quibdó, Chocó. Del día 19 de mayo de 2023, aunque se tenía programada la realización de la actividad en el mes de junio de 2023 según el Programa de transparencia y Ética versión II; esta se realizó según el aplicativo Sisgestión en el mes de mayo de 2023.</p>
			<p>Dirección Territorial Oriente</p> <p>86041</p> <p>01/09/2023 al 30/09/2023</p> <p>Se tiene programada para comenzar en septiembre</p>	Se tiene programada para comenzar en septiembre	Se tiene programada para comenzar en septiembre	Se tiene programada para comenzar en septiembre	No Programada en el Periodo de Seguimiento	<p>Esta actividad no se evidencia monitoreada en la matriz de seguimiento del II cuatrimestre, sin embargo la Oficina de control Interno realizó el seguimiento y lo incluyo en esta matriz, según lo reportado en el aplicativo Sisgestión en Plan de Acción de la Dirección Territorial Oriente.</p> <p>Se tiene programada para comenzar en septiembre de 2023, Se recomienda ajustar el Programa de transparencia y Ética versión II con las fecha de terminación de la actividad ya que en el aplicativo Sisgestión va hasta octubre de 2023.</p>

5. Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país.	<p>Dirección Territorial Nororient</p> <p>86065</p> <p>01/02/2023 al 31/03/2023</p> <p>Para el mes de Mayo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso</p>	<p>Para el periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso</p>	<p>Durante el mes de Julio no se realizo esta actividad toda vez que a la fecha no se han contratado las personas que apoyaran la ejecución del proyecto de inversión</p>	<p>Teniendo en cuenta que a la fecha no se han contratado las personas que apoyaran la ejecución del proyecto de inversión, no fue posible ejecutar esta actividad.</p>	<p>No Programada en el Periodo de Seguimiento</p>	<p>Actividad que se encuentra programada según el indicador del aplicativo Sisgestion en el mes de septiembre. Se recomienda ajustar la fecha de inicio de la actividad reportada en el monitoreo por la OAPII ya que no es acorde con la fecha del indicador en Sisgestión.</p>
			<p>Dirección Territorial Occidente</p> <p>86001</p> <p>01/05/2023 al 30/12/2023</p> <p>Para este periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso. Evidencia N/A</p>	<p>Para este periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso. Evidencia N/A</p>	<p>El Fecha: 25 de julio de 2023 Se construyó una herramienta de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en el municipio Turbo, Antioquia, donde se desarrolló actividad conoce tus derechos y deberes, con el fin de brindar información acerca de los derechos y deberes de los usuarios, proceso de reclamación ante empresas prestadoras, conformación de comités de desarrollo y control social y canales de atención de la SSPD. Evidencia Evidencia: 2023830190104981E radicado 20238302567941</p>	<p>En agosto se construyó una herramienta de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en el municipio Vegachi - Antioquia, donde se desarrolló actividad conoce tus derechos y deberes, con el fin de brindar información acerca de los derechos y deberes de los usuarios, proceso de reclamación ante empresas prestadoras, conformación de comités de desarrollo y control social y canales de atención de la SSPD. Evidencia Expediente 2023830190105550E Radicado 20238302818311</p>	<p>En Desarrollo</p>	<p>La Dirección Territorial Occidente, no tenía previsto para los meses de mayo y junio actividades. Sin embargo, para el mes de Julio y agosto se ejecutó la estrategia de participación ciudadana denominada "Conoce tus derechos y deberes" en los municipios de Turbo y Vegachi Antioquia. De esta forma, se encuentra en ejecución la actividad y se da cumplimiento a la meta establecida para el cuatrimestre.</p>
			<p>Dirección Territorial Oriente</p> <p>86038</p> <p>01/05/2023 al 31/12/2023</p> <p>El día 16 de mayo se realizaron dos actividad es Superservicios en vivo en el Municipio de Páramo y en el Municipio de San Gil. Se impactaron los Municipios de Páramo y San Gil, zonas apartadas del País a través de la emisora santuario stereo 104,7 fm y emisora RCN 12.20 am, en la que la Directora de la DTOR, se dirige a la audiencia de la emisora en vivo para informar y socializar que es la Superservicios, generalidades, derechos, deberes, control social, proceso de reclamación, incentivar la formación de los comités de desarrollo y control social de esta manera la comunidad pueda empoderarse y ejercer el control social de los spd. Evidencia Expediente No. 2023840190102722E Expediente No 2023840190102751E</p>	<p>Para el periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso. Evidencia N/A</p>	<p>El día 26 de julio se realizó una actividad Superservicios en vivo en el Municipio de Tunja Se impactaron los Municipios de cobertura de la emisora del Departamento de Boyacá y de Santander, cubriendo , zonas apartadas del País a través de la emisora Boyacá 95,6 fm, en la que la Directora de la DTOR, se dirige a la audiencia de la emisora para informar y socializar que es la Superservicios, generalidades, derechos, deberes, control social, proceso de reclamación, incentivar la formación de los comités de desarrollo y control social, las causales de reclamaciones más presentadas. Evidencia Expediente No 2023840190103480E</p>	<p>El día 22 de agosto se realizó una actividad Superservicios en vivo en el Municipio de Cuití Se impactaron los habitantes del municipio, cubriendo sus veredas y , zonas apartadas para un total de 12,000 habitantes a través de la emisora cristalina estéreo 103,2 fm, en la que la Directora de la DTOR, se dirige a la audiencia de la emisora para informar y socializar que es la Superservicios, que mecanismos tiene dispuesta la ley para que el ciudadano ejerza control social a los servicios públicos domiciliarios, generalidades, derechos, deberes y control social. Se realizó una actividad Comunidades por el control social en el Municipio de Cimitarra el 23/08/2023, en la que se capacito comunidad de Estudiantes y docentes con el fin de llevar la información a sus hogares, teniendo en cuenta que viven en sitios apartados del País. Evidencia Expediente No. 2023840190103708E Expediente No. 2023840190103696E</p>	<p>En Desarrollo</p>	<p>La Dirección Territorial Oriente, desarrolló actividades en los meses de mayo, julio y agosto de participación ciudadana denominada "Conoce tus derechos y deberes" y "Superservicios en vivo". En el mes de junio no se tenía previsto ninguna actividad. De esta forma, se encuentra en ejecución la actividad y se da cumplimiento a la meta establecida para el cuatrimestre.</p>
			<p>Dirección Territorial Sur Occidente</p> <p>85978</p> <p>1/02/2023 al 31/12/2023</p> <p>Para el periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso</p>	<p>Para el periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso</p>	<p>Durante este periodo se realizó un Superservicios escucha en Tumaco Nariño el 28/07/2023, como mecanismo para fortalecer el control social en las zonas apartadas del país. Evidencia Expediente 2023850190102777E Radicado 20238502570511</p>	<p>Se desarrollaron actividades en municipios sin CDCS existente para estimular su creación con las comunidades así: 1. Conoce tus Derechos y Deberes en Yotoco Valle del Cauca el 10/8/2023 Expediente 2023850190103079E Radicado 20238502709871</p>	<p>En Desarrollo</p>	<p>La Dirección Territorial Sur Occidente, no tenía previsto para los meses de mayo y junio actividades. Sin embargo, para el mes de Julio y agosto ejecutó la estrategia de participación ciudadana en los municipios de Tumaco y Yotoco. De esta forma, se encuentra en ejecución la actividad y se da cumplimiento a la meta establecida para el cuatrimestre.</p>
			<p>Dirección Territorial SurOriente</p> <p>86087</p> <p>01/03/2023 al 31/12/2023</p> <p>En el mes de mayo no se programaron actividades de participación ciudadana y control social, porque la DTSOR está esperando lineamientos de la Superintendencia Delegada para la protección al usuario, teniendo en cuenta que no se ha definido la estrategia frente al desarrollo de las actividades del año 2023. La contratación del recurso tampoco se ha llevado a</p>	<p>En el mes de junio no se programaron actividades de participación ciudadana y control social por no estar contratado el recurso humano.</p>	<p>En el mes julio no se realizaron actividades de participación ciudadana y control social por no estar contratado el recurso humano.</p>	<p>En el mes agosto no se realizaron actividades de participación ciudadana y control social</p>	<p>En Retraso de Ejecución</p>	<p>La DTSOR tenía previsto la ejecución de dos actividades para el presente cuatrimestre; una en el mes de julio y otra en el mes de agosto. Sin embargo, no se evidencia el desarrollo de estas actividades.</p>
			<p>Dirección Territorial Centro</p> <p>85969</p> <p>01/03/2023 al 30/11/2023</p> <p>Teniendo en cuenta que en el mes de mayo previo a la fecha de presentación del plan de acción, no se tenía aprobado dentro del cronograma una actividad de radio y televisión bajo la estrategia de "Superservicios en Vivo", para ésta ocasión en el mes de junio dentro del cronograma se aprobo por parte de la SDPUGT, dos actividades relacionadas con los espacios pedagógicos en programas de radio, los cuales fueron concertados para su realización con emisoras radiales de los municipios de Zpaquirá y Fusagasugá. Evidencia: Ver archivo en EXCELL "Cronograma de actividades Junio DTC" y archivo en PDF "Aprobación cronograma de actividades de participación ciudadana JUNIO 2023" ubicados en la Dirección URL: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/15N0me7o-G-UBi4hmMTGtiffFYtKfHm</p>	<p>En el mes de junio la Dirección Territorial Centro realizó cronograma mensual de los espacios pegagicos en programas de radio, los cuales fueron concertados para su realización en el mes de julio con la emisora Guasca Estéreo del municipio de Guasca, Cundinamarca. La actividad se encuentra dentro del cronograma mensual de actividades de participación ciudadana del mes de Julio y se encuentra pendiente de aprobación por la SDPUGT. Evidencia:Ver archivo en EXCELL "CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES JULIO DTC - SISGESTIO" y archivo en PDF "Correo solicitud aprobación cronograma participación ciudadana Julio" ubicados en la Dirección URL: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1L2XQILg-0CwZxybWLL_QPIVIBhH-cc2wv</p>	<p>En el mes de julio la Dirección Territorial Centro realizó cronograma mensual del espacio pedagógico en programa de radio, el cual fue concertado para su realización en el mes de agosto con la emisora Vilmar Estéreo del municipio de Facatativá, Cundinamarca. La actividad se encuentra dentro del cronograma mensual de actividades de participación ciudadana del mes de agosto el cual ya fue aprobado por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión del Territorio. Evidencia: Ver archivo en EXCELL Anexo Excel "Cronograma actividades agosto DTC" Anexo PDF "Correo aprobación cronograma agosto SDPUGT" ubicados en la Dirección URL: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1FF5dAaTSp5i7KZC28gSFwGUxlqe29N5</p>	<p>En el mes de agosto la Dirección Territorial Centro realizó cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio, los cuales fueron concertados para su realización en el mes de septiembre con las emisoras Vilmar Estéreo del municipio de Facatativá, Cundinamarca y con una emisora comunitaria del municipio de Cabrera, Cundinamarca. Las actividades se encuentran dentro del cronograma mensual de actividades de participación ciudadana del mes de septiembre el cual se encuentra en etapa de aprobación por parte de la Delegada para protección al usuario y gestion en territorio. Evidencia https://drive.google.com/drive/u/0/folders/101DcD2yCJaCoMxf1KNtmUDPbRxQloFO</p>	<p>En Desarrollo</p>	<p>La Dirección Territorial Centro, ejecutó el cronograma mensual de actividades del mes de Mayo, junio, julio, agosto y septiembre. Dando cumpliendo a las actividades establecidas para este periodo.</p>
<p>Dirección Territorial Noroccidente</p> <p>86035</p> <p>01/04/2023 al 30/12/2023</p> <p>Se realizó el cronograma del mes de junio, de los espacios de pedología y programas de radio y televisión, el cual fue enviado a la SDPUGT para su revisión y respectiva aprobación Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1Mm3zOMQwPsczllmFnV64nod3NOXtz?usp=drive_link</p>	<p>Se realizó el cronograma de actividades del mes de julio, de acuerdo con la Estrategia de Participación Ciudadana de la vigencia 2023, el cual fue enviado a la SDPUGT para su revisión y respectiva aprobación. Siendo la misma aprobada el 05 de julio. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1o8vhF8gC6S733rdVfhvZLkKb4piIG01U?usp=drive_link</p>	<p>e realizó el cronograma de actividades del mes de agosto, de acuerdo con la Estrategia de Participación Ciudadana de la vigencia 2023, el cual fue enviado a la SDPUGT para su revisión y respectiva aprobación. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1d4dawOugDOy21ThyjxN67dx8kuDaWZib?usp=drive_link</p>	<p>Se realizó el cronograma de actividades a ejecutado en el mes de septiembre, de acuerdo con la Estrategia de Participación Ciudadana de la vigencia 2023, el cual fue enviado a la SDPUGT para su revisión y respectiva aprobación. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/15aAs0u-TAXtdVZQ64W40_NRJQ5g9dJXV?usp=drive_lin</p>	<p>En Desarrollo</p>	<p>La Dirección Territorial Noroccidente, ejecutó el cronograma mensual de actividades del mes de junio, julio, agosto y septiembre. Dando cumplimiento a las actividades establecidas para este periodo.</p>			

5. Relacionamiento con el ciudadano	5.3	Realizar cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión.	Dirección Territorial Nororient	86081	01/03/2023 al 30/11/2023	Para el mes de Mayo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso	Para el periodo de junio no se llevo a cabo esta actividad teniendo en cuenta que es a demanda	En el mes de Julio no se realizó cronograma mensual de actividades de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión, teniendo en cuenta que esta actividad se encuentra sujeta a la agenda de la Directora Territorial la cual se ha desplazado a las distintas actividades de participación ciudadana toda vez que a la fecha no se han contratado las personas que apoyaran la ejecución del proyecto de inversión. Evidencia:	Se han realizado 2 cronogramas mensuales de rendición de cuentas en programas de radio y televisión para los meses de agosto y mayo en los cronogramas de actividades de participación ciudadana y por correo. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1ULvbfZL-NSMokLkzWz0Qh5xW6JNbkGS?usp=sharing	En Desarrollo	La Dirección Territorial Nororient, ejecutó el cronograma mensual de actividades del mes de julio y agosto. La meta establecida por la Dirección Territorial es de 2 cronogramas para el presente cuatrimestre. Por lo expuesto, se da cumplimiento a la meta establecida y se encuentra en ejecución.
			Dirección Territorial Occidente	86010	01/05/2023 al 30/11/2023	Para este periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso. Evidencia N/A	Se realiza el cronograma con la planeación de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión para informar a los usuarios sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios, a partir de mayo de 2023. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ycrnNbG-y00cEE8N7QuqgUprVtS5kAVxV/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true	Se realiza el cronograma con todas las actividades a realizar en lo que resta del año, según lo planteado en el plan de acción para la vigencia 2023 Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1nUgqw6ngZVcVWDl-KJPpb2Ms_mWT3c/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true	Se realiza el cronograma con todas las actividades a realizar en lo que resta del año, según lo planteado en el plan de acción para la vigencia 2023 Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1nUgqw6ngZVcVWDl-KJPpb2Ms_mWT3c/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true	En Desarrollo	La Dirección Territorial Occidente, establece una matriz con el cronograma anual de participación ciudadana. Aunque en el mes de mayo no se reporto cronograma, en la matriz que se menciona anteriormente, se encuentra descrita la actividad a ejecutarse en el mes de mayo.
			Dirección Territorial Oriente	86050	01/04/2023 al 30/12/2023	Se realizó cronograma mensual para la ejecución de las actividades de fortalecimiento del control social del mes de junio de 2023, incluyendo espacios en radio En el Municipio de Cúcuta y Bucaramanga Se pueden evidenciar en el cronograma aprobado por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y ola Gestión en Territorio. Evidencia Link del cronograma: https://docs.google.com/spreadsheets/d/19fuuH9BZZIbdVnJp8EDDI_HkwFKhpb/edit?usp=sharing&oid=112002189960203552177&tpof=true&sd=true	Se realizó cronograma mensual para la ejecución de las actividades de fortalecimiento del control social del mes de julio de 2023. Se pueden evidenciar en el cronograma aprobado por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio. Evidencia Link: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1eM8xvUjYeDQsS6hQ7m6GKSeokZyhB/edit?usp=sharing&oid=104071996086013049433&tpof=true&sd=true	Se realizó cronograma mensual para la ejecución de las actividades de fortalecimiento del control social del mes de julio de 2023, incluyendo espacio en radio En el Municipio de Tunja, Boyacá Se pueden evidenciar en el cronograma aprobado por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio. Evidencia Link cronograma: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1opPXWGEIkvsPn3m6VogUyieTabkGX4B/edit?usp=sharing&oid=112002189960203552177&tpof=true&sd=true	Se realizó cronograma mensual para la ejecución de las actividades de fortalecimiento del control social del mes de septiembre de 2023, incluyendo espacio en radio En los Municipios de Betulia, Salazar de las Palmas y Cabrera Se pueden evidenciar en el cronograma aprobado por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_ZIMDOhzoFV3y08ehLDO-6-1jOF0sTC/edit?usp=sharing&oid=112002189960203552177&tpof=true&sd=true	En Desarrollo	La Dirección Territorial Oriente, ejecutó el cronograma mensual de actividades del mes de Mayo, junio, julio y septiembre. Se reporto en el mes de junio y julio el cronograma del mes de julio de 2023. No se evidencia cronograma del mes de agosto. Actividad que se encuentra en ejecución
			Dirección Territorial Sur Occidente	85983	01/04/2023 al 30/12/2023	Se realizó el cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión a ejecutar en el mes de junio, con el objetivo de participar en espacios radiales de amplia difusión en Cali. Valle así: 1. Superservicios en vivo en Cali Valle del Cauca el 4/05/2023 2. Superservicios en vivo en Cali Valle del Cauca el 4/05/2023 3. Superservicios en vivo en Cali Valle del Cauca	Se realizó el cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión a ejecutar en el mes de junio. Así mismo se participó en espacios radiales de amplia difusión en Cali Valle respectivamente: 1. Superservicios en vivo en Pasto Nariño el 8/06/2023 2. Superservicios en vivo en Cali Valle del Cauca el 14/06/2023 3. Superservicios en vivo en Cali Valle del Cauca el 15/06/2023	Se realizó el cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión a ejecutar en el mes de agosto, programando la participación de la territorial en un Superservicios en vivo en Popayán Cauca el 17/07/2023. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1594CMPTUj8yq44ILazu6EYHNqb0_IC?usp=sharing	Se realizó el cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión a ejecutar en el mes de agosto, programando espacios radiales de amplia difusión en Yumbo Valle así: 1. Superservicios en Vivo en Yumbo Valle del Cauca el 16/8/2023 Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1594CMPTUj8yq44ILazu6EYHNqb0_IC?usp=sharing	En Desarrollo	La Dirección Territorial Sur Occidente, ejecutó el cronograma mensual de actividades del mes de Mayo, junio, julio, agosto y septiembre. Dando cumplimiento a las actividades establecidas para este periodo.
			Dirección Territorial SurOriente	86104	01/03/2023 al 30/11/2023	En el mes de mayo no se programaron actividades de participación ciudadana y control social, porque la DTSOR está esperando lineamientos de la Superintendencia Delegada para la protección al usuario, teniendo en cuenta Durante el mes de mayo para la implementación de estrategias de co-creación sobre los procesos de IVC se realizó la propuesta de programación para los encuentros de servicios públicos por la vida y se socializó la propuesta de practicante para la convocatoria de talento humano en el marco de los observatorios en servicios públicos que son parte de la estrategia de co-creación. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1MIDLAuI9qENRs	A partir del mes de agosto se empieza a cumplir con lo estipulado en el plana de acción. Evidencia : N/A	Actividad programada para iniciar el mes de agosto. Evidencia : N/A	No se realizo cronograma.	En Retraso de Ejecución	No se ha realizado cronograma y se tenia previstas según la programación del indicador realizar 4 cronogramas, con el fin de dar cumplimiento a la meta establecida por la Dirección Territorial
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.4	Implementar estrategias de co-creación sobre los procesos de inspección, vigilancia y control al servicio al ciudadano de las empresas de servicios públicos domiciliarios.	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	85933	01/05/2023 al 31/12/2023		Durante el mes de junio en el marco de la implementación de estrategias de co-creación se realizan los encuentros preparatorios con vocales de control en 2 eventos virtuales. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/13iQNuSdN2BkYsZx2M3QXNldxCmTv0U/view	Durante el mes de julio se realizó la planeación, ejecución y reportaría de los preencuentros con vocales de control y sus aportes a la preparación del Congreso Nacional de Vocales de Control. Evidencia El informe se encuentra en el siguiente enlace: https://drive.google.com/file/d/13iQNuSdN2BkYsZx2M3QXNldxCmTv0U/view	Durante el periodo, se desarrolló la planeación para la Asamblea Nacional de usuarios y vocales de Servicios Públicos domiciliarios.	En Desarrollo	Se evidencia propuesta de practicante de acuerdo con la estrategia de Estado Joven para el mes de Mayo. En el mes de junio y julio, se relaciona un documento denominado "INFORME ENCUENTROS PREPARATORIOS VIRTUALES CON VOCALES DE CONTROL", en el cual se evidencia la estadística y resultados de los encuentros preparatorios virtuales realizados por la SDPUGT. Y para el mes de agosto se relaciona un proyecto de informe del CONGRESO NACIONAL DE VOCALES DE CONTROL E INSTALACIÓN DE LOS OBSERVATORIOS. Actividad que se encuentra en ejecución
			Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	85931	01/03/2023 al 31/12/2023	Durante el mes de mayo se socializó la implementación de las estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y control social con las direcciones territoriales y se definieron los lineamientos necesarios para la implementación de la Estrategia de participación ciudadana 2023. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1yht-Slt-DfnIAEBsXC3acDDqUva/view?usp=drive_link	Durante el mes de junio se implementó la estrategia de fortalecimiento y divulgación "Conoce tus derechos" en la ciudad de Bogotá. Evidencia: Exp. 2023812190100030E	Durante el periodo se implementaron acciones para implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación en las Direcciones Territoriales Centro, Noroccidente, Nororient, Occidente, Suroccidente y Oriente realizaron actividades de participación ciudadana Comunidad por el Control Social (2), Conoce tus Derechos y Deberes (18) y Superservicios Cerca de Ti (16). Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1RQ7bMEor_gf_QUVly41VM6X5msPahuwMfVLV-epQ3vMnmBYRB5VSrs	Para el mes de agosto todas las territoriales, adelantan actividades para fortalecer la participación ciudadana y el control social en el territorio colombiano. Evidencia Enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1RQ7bMEor_gf_QUVly41VM6X5msPahuwMfVLV-epQ3vMnmBYRB5VSrs	En Desarrollo	Se socializo la estrategia de participación ciudadana y se dio inicio a las actividades por parte de las Direcciones Territoriales. Actividad que se encuentra en ejecución

5.6

Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio.

Dirección Territorial Centro	85963	01/04/2023 al 31/12/2023	En el mes de mayo no se realizaron actividades relacionadas con la implementación de estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, por cuanto la contratación asociada al proyecto de inversión se encuentra en curso Evidencia: N/A	En el mes de junio se realizó una (1) actividad en donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio. La actividad se realizó bajo la estrategia "Conoce tus derechos y deberes", la cual consiste en gestionar soluciones a las problemáticas en servicios públicos en articulación con los ciudadanos y los demás actores involucrados en los servicios públicos en sus territorios. Dicha estrategia se desarrolló en la cabecera municipal del municipio de Zipacón - Cundinamarca, se contó con la participación de usuarios y autoridades locales en donde se capacito y dotó de herramientas a los presentes para la defensa de sus derechos como usuarios y la articulación para generar estrategias de control social en los servicios públicos domiciliarios. Cabe informar, que si bien el plan de acción contempla el desarrollo de tres (3) actividades, la Dirección Territorial debió cancelar dos (2) actividades por solicitud de la SDPUGT, las cuales fueron reprogramadas para ser ejecutadas, en el mes de agosto. Evidencia: Expedientes en Sistema documental CRONOS: 2023812190100048E	En el mes de julio se realizó una (1) actividad en donde se implementó la estrategia de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio; la actividad denominada "Conoce tus derechos y deberes" se realizó en la cabecera municipal del municipio de Facatativá - Cundinamarca, contando con la participación de usuarios y autoridades locales en donde se capacito y dotó de herramientas a los presentes para la defensa de sus derechos como usuarios y la articulación para generar estrategias de control social en los servicios públicos domiciliarios. Cabe informar, que si bien el plan de acción contempla el desarrollo de tres (3) actividades, la Dirección Territorial debió cancelar dos (2) actividades por solicitud de la SDPUGT, y reprogramarlas, sumando dos actividades a la meta de plan de acción y cronograma del mes de agosto. Evidencia: Expedientes en Sistema documental CRONOS: 2023812190100062E - y ver documentos en PDF "Modificación 1 Cronograma de actividades Julio DTC" "Modificación 2 Cronograma de actividades Julio DTC" ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1hWKbpH6wpCmdNsD0SMZVC-m0uTORrGOU	En el mes de agosto se realizaron dos (2) actividades en donde se implementó la estrategia de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio; las actividades denominadas "Conoce tus derechos y deberes" se realizaron en las cabeceras municipales de los municipios de Ubaté y Fusagasugá, Cundinamarca, contando con la participación de usuarios y autoridades locales en donde se capacito y dotó de herramientas a los presentes para la defensa de sus derechos como usuarios y la articulación para generar estrategias de control social en los servicios públicos domiciliarios. Cabe informar, que si bien el plan de acción solicitó el desarrollo de cuatro (4) actividades, la Dirección Territorial debió cancelar dos (2) actividades por solicitud de la SDPUGT, y reprogramarlas, sumando dos actividades a la meta de plan de acción y cronograma del mes de septiembre. Evidencia: Sistema Documental Cronos Expedientes: 2023812190100069E, 2023812190100070E - Anexos PDF "Modificación 1 Cronograma de actividades Agosto DTC", Anexo Excel "Modificación 1 Cronograma de actividades Agosto DTC". https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1TvxwVwchD2wnhKKAf4t7TnIiVCRzYD2e	En Desarrollo	Esta actividad no se evidencia monitoreada en la matriz de seguimiento del II cuatrimestre, sin embargo la Oficina de control Interno realizó el seguimiento y lo incluyo en esta matriz, según lo reportado en el aplicativo Sisgestión en Plan de Acción de la Dirección Territorial Centro. La Dirección Territorial en los meses de junio, julio y agosto ha ejecutado 4 actividades de articulación con los diferentes actores del sector de Servicios Público, en los municipios de Zipacón, Facatativá, Fusagasugá y ubate; en donde se han establecido compromisos, se ha realizado seguimientos y evaluación por cada uno de los responsables de las acciones a ejecutar en búsqueda de las posibles soluciones a las comunidades y usuarios. Se ha reprogramado 2 actividades en el mes de julio y 2 actividades del mes de agosto. De conformidad con lo anterior, se da cumplimiento a la meta prevista para el segundo cuatrimestre
Dirección Territorial Noroccidente	86012	1/04/2023 al 31/12/2023	Para el periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso. Evidencia: N/A	Para el periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso. Evidencia: N/A	En julio se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en los siguientes municipios: SUPERSERVICIOS SERCA DE TI: 1. Barranquilla - Atlántico: 05/07/23 2. Fonseca – La Guajira: 14/07/23 3. Malambo – Atlántico: 18/07/23 CONOCE TUS DERECHOS Y DEBERES: 4. Barranquilla - Atlántico: 11/07/23	En agosto se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en los siguientes municipios: SUPERSERVICIOS SERCA DE TI: 1. Barranquilla - Atlántico: 03/08/23 2. Urumita – La Guajira: 17/08/2023 CONOCE TUS DERECHOS Y DEBERES: 3. Manaure – La Guajira: 15/08/2023 4. Urumita – La Guajira: 18/08/2023	En Desarrollo	Esta actividad no se evidencia monitoreada en la matriz de seguimiento del II cuatrimestre, sin embargo la Oficina de control Interno realizó el seguimiento y lo incluyo en esta matriz, según lo reportado en el aplicativo Sisgestión en Plan de Acción de la Dirección Territorial Noroccidente. La Dirección Territorial en los meses de julio y agosto ha ejecutado 14 actividades de articulación con los diferentes actores del sector de Servicios Público, en donde se han establecido compromisos, se ha realizado seguimientos y evaluación por cada uno de los responsables de las acciones a ejecutar en búsqueda de las posibles soluciones a las comunidades y usuarios. De conformidad con lo anterior, se da cumplimiento a la meta prevista para el segundo cuatrimestre
Dirección Territorial Nororient	86064	01/02/2023 al 31/12/2023	Para el mes de Mayo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso	Para el periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso	Durante el mes de Julio no se realizo esta actividad toda vez que a la fecha no se han contratado las personas que apoyaran la ejecución del proyecto de inversión.	No reporte	En Retraso de Ejecución	Esta actividad no se evidencia monitoreada en la matriz de seguimiento del II cuatrimestre, sin embargo la Oficina de control Interno realizó el seguimiento y lo incluyo en esta matriz, según lo reportado en el aplicativo Sisgestión en Plan de Acción de la Dirección Territorial Nororient. No se ha ejecutado las actividades relacionadas con la actividad. Se tenia como meta en el mes de julio realizar 12 actividades.
Dirección Territorial Occidente	85999	01/04/2023 al 31/12/2023	Para este periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso	Para el periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso	En julio se realizaron 8 actividades de participación ciudadana denominadas, Conoce tus derechos y deberes, Superservicios en vivo y Superservicios cerca de ti, dirigidas a líderes territoriales y usuarios en general cuyo objetivo es adelantar jornadas pedagógicas, con incidencia ciudadana, para promover mejoras en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, donde se abordaron temas como: proceso de reclamación ante las ESP, derechos y deberes de los usuarios y canales de atención y la conformación de CDCS, dichas capacitaciones se realizaron en los siguiente municipios: Conoce tus derechos y deberes Antioquia Medellín Superservicios en vivo Antioquia Medellín Conoce tus derechos y deberes Antioquia Remedios Conoce tus derechos y deberes Antioquia Puerto triunfo Conoce tus derechos y deberes Antioquia Apartadó Conoce tus derechos y deberes Quindío Armenia Superservicios cerca de ti Risaralda Pereira Conoce tus derechos y deberes Antioquia Medellín	En agosto se realizaron 7 actividades de participación ciudadana denominadas, Conoce tus derechos y deberes, Superservicios en vivo y Superservicios cerca de ti, dirigidas a líderes territoriales y usuarios en general cuyo objetivo es adelantar jornadas pedagógicas, con incidencia ciudadana, para promover mejoras en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, donde se abordaron temas como: proceso de reclamación ante las ESP, derechos y deberes de los usuarios y canales de atención y la conformación de CDCS, dichas capacitaciones se realizaron en los siguiente municipios:	En Desarrollo	Esta actividad no se evidencia monitoreada en la matriz de seguimiento del II cuatrimestre, sin embargo la Oficina de control Interno realizó el seguimiento y lo incluyo en esta matriz, según lo reportado en el aplicativo Sisgestión en Plan de Acción de la Dirección Territorial Occidente. La Dirección Territorial en los meses de julio y agosto ha ejecutado 15 actividades de articulación con los diferentes actores del sector de Servicios Público, en donde se han establecido compromisos, se ha realizado seguimientos y evaluación por cada uno de los responsables de las acciones a ejecutar en búsqueda de las posibles soluciones a las comunidades y usuarios. De conformidad con lo anterior, se da cumplimiento a la meta prevista para el segundo cuatrimestre

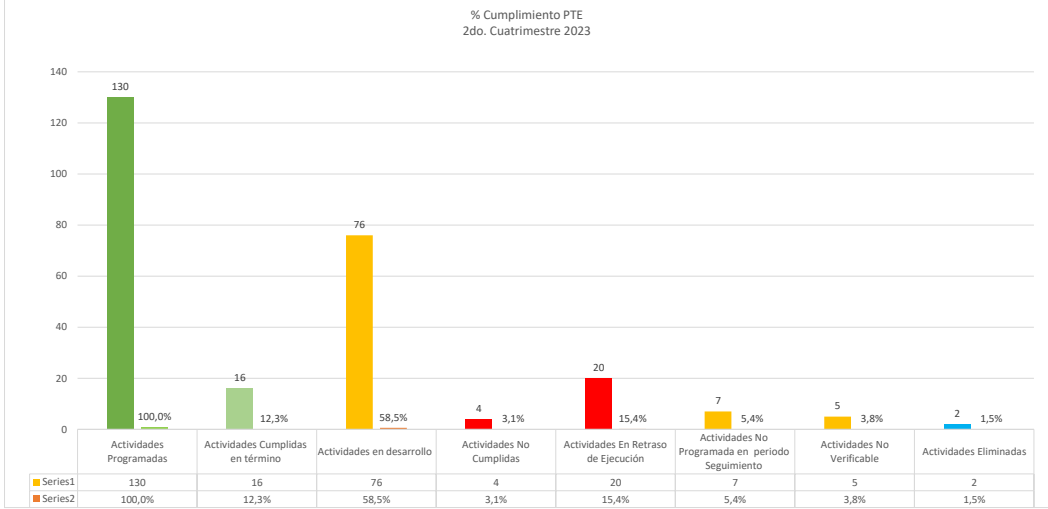
5.10	Orientar iniciativas de lenguaje claro.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	65707	01/05/2023 al 30/11/2023	Esta actividad fue eliminada	Esta actividad fue eliminada	Esta actividad fue eliminada	Esta actividad fue eliminada	Eliminada de la Versión 1 del PAAC	No se evidencia la actividad a desarrollar en Siggestión ni justificación en el reporte del monitoreo por parte de la OAPII de las razones por las cuales fue eliminada, tampoco en los controles de cambio de las versiones del documento publicado en la web "Programa de Transparencia y Ética 2023". Se recomienda a la OAPII dejar documentado en las versiones, las razones y justificaciones de los cambios efectuados, de tal forma que las fuentes de información sean consistentes.
5.11	Ejecutar iniciativas de lenguaje claro en la Superservicios	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	65706	03/04/2023 al 30/09/2023	Esta actividad fue eliminada	Esta actividad fue eliminada	Esta actividad fue eliminada	Esta actividad fue eliminada	Eliminada de la Versión 1 del PAAC	No se evidencia la actividad a desarrollar en Siggestión ni justificación en el reporte del monitoreo por parte de la OAPII de las razones por las cuales fue eliminada, tampoco en los controles de cambio de las versiones del documento publicado en la web "Programa de Transparencia y Ética 2023". Se recomienda a la OAPII dejar documentado en las versiones, las razones y justificaciones de los cambios efectuados, de tal forma que las fuentes de información sean consistentes.

Evaluación y Seguimiento: Lina Jimena Rincón Barrera - Diego Andrés Preciado Torres
Revisó: Myriam Herrera Duran

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA - PTE - VIGENCIA 2023**

ESQUEMA GENERAL DE CUMPLIMIENTO PTE - 2do. Cuatrimestre año 2023

COMPONENTES	No. Total de Actividades Consolidado PTEI V.1	Actividades Cumplidas	Actividades En Desarrollo	Actividades No Cumplidas	Actividades En Retraso de Ejecución	Actividades No Programada en Periodo Seguimiento	Actividades No Verificable	Actividades Eliminadas
Rendición de Cuentas	29	7	20	1	0	1	0	0
Racionalización de Trámites	3	0	1	2	0	0	0	0
Gestión del Riesgo de Corrupción	5	1	2	0	0	0	2	0
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	54	6	32	0	12	2	0	2
Transparencia y Acceso a la Información	39	2	21	1	8	4	3	0
TOTAL	130	16	76	4	20	7	5	2



Programa de Transparencia y Ética V.2 % Cumplimiento Acumulado - Corte a Agosto de 2023		
Actividades Programadas	130	100,0%
Actividades Cumplidas en término	16	12,3%
Actividades en desarrollo	76	58,5%
Actividades No Cumplidas	4	3,1%
Actividades En Retraso de Ejecución	20	15,4%
Actividades No Programada en periodo Seguimiento	7	5,4%
Actividades No Verificable	5	3,8%
Actividades Eliminadas	2	1,5%

Conclusiones y recomendaciones:

En cumplimiento al Parágrafo 3o. del artículo 9 de la Ley 2195/2022, Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, el Artículo 2.1.4.6. del Decreto 124 de 2016 y los parámetros de la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de la Presidencia de la República, la Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, verificó y evaluó la elaboración, publicación, monitoreo y seguimiento del Programa de Transparencia y Ética - PTE 2023 Versión 2, en sus cinco (5) componentes y el Mapa de Riesgos de Corrupción Versión 2.

Los resultados del PTE 2023 Versión 2, producto de la evaluación y seguimiento del 2do.cuatrimestre 2023, son los que se relacionan de manera general a continuación:
 1. Se dio cumplimiento a la elaboración y publicación en la página web de las nuevas versiones en el documento PTE 2023 Versión 2, conforme a los ajustes efectuados en los componentes.
 2. Las actividades programadas en cada uno de los subcomponentes, articula el quehacer de la entidad mediante los lineamientos de las políticas de desarrollo administrativo contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y sus planes de acción;
 3. Los líderes y responsables cumplen en su mayoría con la ejecución de las actividades programadas en cada uno de los componentes del PTE versión 2, dentro de los tiempos establecidos
 4. De un total de 130 actividades formuladas en el PTE V.2., se evidencia que 16 se han ejecutado lo que refleja un indicador de cumplimiento del 12,3%, 76 actividades se encuentran en desarrollo representando el 58,5%, 4 No cumplidas (3,1%), 20 en retraso de ejecución (15,4%), 5 actividades no verificables (3,8%), 2 actividades eliminadas las cuales no se observan justificadas en las versiones del documento publicado.
 5. Las actividades **NO cumplidas**, se registran principalmente en los siguientes componentes, así:
 * Rendición de Cuentas/Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones/86038/DT Nororiente
 * Transparencia y Acceso a la Información/Transparencia pasiva/Actividad 75810/Despacho Superintendente
 * Racionalización de Trámites/Gestión de la cancelación e inscripción del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPPS/ Superintendencias Delegadas E&GC y AAA/ Aplicativo SUIT, donde manifestaron que, para este trámite propuesto, a la fecha, no se ha implementado y la OAPII como administrador está realizando las gestiones ante el SUIT. Por lo anterior, la OCI recomienda a las Delegadas AAA y E&GC documentar cada una de las preguntas que a través del aplicativo del SUIT se formulan con el fin de reportar las acciones descritas: A. ADMINISTRATIVA: REDUCCIÓN DE PASOS (MOMENTOS) PARA EL CIUDADANO y B. NORMATIVA: MEJORA U OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO O PROCEDIMIENTO ASOCIADO AL TRÁMITE, de tal forma que se insuma para dar cumplimiento a las evaluaciones que tanto la OCI como el DAFP en el FURAG efectuarán con corte a diciembre de 2023.
 6. Las actividades **En Retraso de Ejecución** se encuentran para los componentes:

- Mecanismos de Atención al Ciudadano:**
 * Diseño de los observatorios ciudadanos/ Actividad 85944/ Superintendencia Delegada para Protección Usuario y Gestión Territorio -SDPUOT
 * Desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector/ Actividades 86079, 86102/ DT Nororiente y Suroriente
 * Realizar diálogos regionales con los actores del sector/Actividades 85937, 85966, 86075, 86101/SDPLUGT y DT Centro, Nororiente y Suroriente
 * Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país/ Actividades 86029, 86087/ DT Noroccidente y Suroriente
 * Realizar cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión/ Actividad 86104/ DT Suroriente
 * Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación participación ciudadana y control social/ Actividades 86064, 86086/ DT Nororiente y Suroriente

Transparencia y Acceso a la Información
 * Resolver los trámites competencia de la Territorial/ SDPUOT y DT Oriente, Suroriente, Noroccidente, Oriente, Suoccidente, Suroriente/ Actividades 86061, 86108, 86036, 86069, 86058, 85988, 86109 y 85861. Frente al Componente de Transparencia y Acceso a la Información, en relación con las actividades de resolución de trámites transversal a las territoriales, que ingresen en la vigencia 2023 y de vigencias anteriores, es preciso que se revise la definición y registro de la actividad frente a los indicadores, debido a que denota una gestión inoportuna y las metas son incipientes para su cumplimiento, lo que podrían generar en el desarrollo de la vigencia, aumento considerable del rezago existente, afectando la gestión e imagen institucional.

La Oficina de Control Interno recomienda frente al PTE: "Requerir a las dependencias responsables para que reporten el cumplimiento a las actividades anteriormente descritas, de ser necesario ajustando los tiempos establecidos, de tal forma que no afecte el indicador de cumplimiento del Programa de Transparencia y Ética al final de la vigencia 2023 y se logre cumplir con las metas formuladas y los planes institucionales.
 * Actualizar el Programa de transparencia y Ética versión II con la fecha de terminación de las actividades que tuvieron cambios.
 * Como alerta preventiva, esta oficina señala la importancia de atender con oportunidad, eficiencia y eficacia las (76) actividades del PTE 2023 que se encuentran en desarrollo, para evitar posibles rezagos en las metas programadas que pueden impactar el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos al final de cada periodo evaluado y recomienda fortalecer los reportes de monitoreo realizados por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y a las dependencias efectuar los reportes en Sisgestión con las evidencias suficientes para evaluar las metas propuestas.

En cuanto al Mapa de Riesgos de Corrupción versión 2, se concluye que:
1. Proceso ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS:
 a. Para el riesgo "Posibilidad de solicitar, aceptar, recibir, o entregar una dádiva con el fin de direccionar un proceso para beneficio propio o de terceros", las evidencias del Reporte 05/09/2023 no se pudieron verificar ya que el proceso no proporcionó el acceso a los soportes de la aplicación de los controles.
 b. La ACPM AM-AS-007 es de la vigencia 2022 y sus actividades terminaron el 31/12/2023, por tanto, no es un plan de tratamiento para el riesgo en la vigencia 2023.
 c. El indicador "Número de procesos identificados con presunto soborno 2023" fue creado el 25/01/2023 y su seguimiento fue planteado con una periodicidad trimestral, se evidencia sólo un reporte del primer trimestre realizado inoportunamente el 23/08/2023.
 d. Para el riesgo "Posibilidad de solicitar, aceptar, recibir, o entregar una dádiva para realizar inadecuada supervisión de contratos a su cargo, con el fin de favorecer intereses propios o de terceros", se reitera que una vez revisada la evidencia se ve que el memorando 20235270040613 es del 11/04/2023, y teniendo en cuenta que los controles son mensuales, se esperaba ver las verificaciones a la ejecución presupuestal de los informes de los supervisores anteriores a este memorando, para el control 1, y lo seguimiento a los 20 contratos iniciados en el primer trimestre en la dependencia "Dirección Administrativa", para el control 2.
 e. La ACPM AM-AS-008 es de la vigencia 2022 y sus actividades terminaron el 23/12/2022, por tanto, no es un plan de tratamiento para el riesgo en la vigencia 2023.
 f. La ACPM AM-AS-005 es de la vigencia 2022 y sus actividades terminaron el 31/12/2022, por tanto, no es un plan de tratamiento para el riesgo en la vigencia 2023.

2. Proceso GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN:
 a. Para el riesgo "Posibilidad que algún profesional de la OTIC reciba una dádiva para priorizar una necesidad de adquisición tecnológica en beneficio propio o de un tercero" se evidenció que el riesgo fue eliminado del proceso sin cumplir con el Instructivo para la administración de riesgos en el numeral 3.4 Procedimiento para la administración de riesgos operación 11.
 b. Para el riesgo "Posibilidad de que el usuario ofrezca una dádiva al responsable de servicio-bases de datos (OTIC) para la manipulación o adulteración en beneficio propio o de un tercero en la información contenida en las bases de datos de los sistemas de información" la ACPM AC-TI-012 no existe.
 c. El indicador "Actividades ejecutadas que están relacionadas con gestión de riesgos de seguridad digital 2023" no existe en la medición del proceso.

3. Proceso GESTIÓN FINANCIERA:
 a. Las acciones de la ACPM AC-GF-019 es de la vigencia 2019 y sus actividades terminaron el 31/10/2019, por tanto, no es un plan de tratamiento para el riesgo en la vigencia 2023.
 b. Para el riesgo "Posibilidad de solicitar, aceptar, recibir, o entregar una dádiva con el fin de ajustar la información registrada en el aplicativo contribuciones para el beneficio propio de un tercero" A la fecha de corte, no se ha realizado seguimiento del riesgo por parte del líder del proceso, incumpliendo el "INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS" en el numeral 3.15 MONITOREO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS EN LA SUPERSERVICIOS. LA OAPII no se pronunció con respecto a este no seguimiento.

4. Proceso MEDIDAS PARA EL CONTROL:
 a. Los controles descritos para el riesgo "Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para que, por solicitud, ofrecimiento, entrega o aceptación se autorice la destitución indebida de recursos de patrimonios autónomos administrados por la Superintendencia, para beneficio propio o de un tercero." no tienen la estructura de redacción de controles del "INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS" versión 5.
 b. Las acciones de la ACPM AP-CT-006 es de la vigencia 2020 y sus actividades terminaron el 25/09/2020, por tanto, no es un plan de tratamiento para el riesgo en la vigencia 2023.
 c. El indicador "Materialización riesgos de corrupción 2022" no hace parte de la vigencia 2023, se recomienda cambiarlo.
 d. Las acciones de la ACPM AP-CT-007 es de la vigencia 2020 y sus actividades terminaron el 25/02/2020, por tanto, no es un plan de tratamiento para el riesgo en la vigencia 2023.

5. Proceso RIESGOS Y METODOLOGÍAS:
 a. El indicador "Cantidad de prestadores con perfilamiento de riesgo" se planteó de manera semestral, y a la fecha 11/09/2023 no se ha realizado el reporte del indicador.

La Oficina de Control Interno recomienda frente al Mapa de Riesgos de Corrupción:
 1. La OAPII debe asegurarse que los planes de tratamiento de riesgos y los indicadores asociados, siempre deben estar en la vigencia de gestión del riesgo. Se han identificado planes de tratamiento que cerraron en años anteriores a 2023 e indicadores de vigencias anteriores.
 2. La OAPII debe asegurarse que, al momento de eliminar un riesgo, se cumplan con los criterios que están descritos en instructivo para la administración de riesgos en el numeral 3.4 Procedimiento para la administración de riesgos operación 11.

Main table with columns: Identificación (Proceso/ Subproceso, Objetivo, Causa, Riesgo), Análisis del Riesgo (¿Se ha materializado el riesgo?, Detalle del Impacto, Zona de Riesgo), Valoración del Riesgo (Descripción del control, Documentación, Frecuencia, Evidencia, etc.), Nivel de Riesgo (CATEGÓRICO, EXTREMA, MAYOR, MODERADO, ALTA), Descripción del riesgo residual, Opciones de Mitigación, Valor del riesgo, Fecha de actualización, Acciones asignadas al Contingente 2023, Frecuencia de acciones, Indicador, Si/No, Soporte sobre la medición del indicador, Observaciones DG. The table includes detailed rows for 'ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS', 'CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO', 'EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL', 'GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA', and 'GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN'.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS DEL RIESGO (Rango inherentes)			VALORACIÓN DEL RIESGO													EVALUACIÓN OFICINA OFICINA DE CONTROL INTERNO E CUATRIMESTRE 2023											
Proceso/ Subproceso	Objetivo	Causa	Riesgo	(Se ha materializado el riesgo)	Descripción (por impacto)	Zona de Riesgo	VALIDACIONES CONTROL							RIESGO RESIDUAL						Opciones de Riesgo del Rango Residual	Verificación del Rango	Fecha de Actualización del Mapa de Riesgos en SIGME	Acciones asociadas al Control Asociadas al SIGME 2023 - 2024	Frecuencia Acciones Asociadas al Control	Indicador	SI	NO	Seguirse sobre la medición del indicador	OBSERVACIONES DO	
						Descripción del control	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Nombre del documento desde su relación al control	(Estado) (eficiencia) (efecto) (representatividad) (de la aplicación del control)	(Estado) (eficiencia) (efecto) (representatividad) (de la aplicación del control)	(Si se recurre al control se documenta con evidencia)	(Si se recurre al control se documenta con evidencia)	(Si se recurre al control se documenta con evidencia)	(Si se recurre al control se documenta con evidencia)	(Si se recurre al control se documenta con evidencia)	(Si se recurre al control se documenta con evidencia)	(Si se recurre al control se documenta con evidencia)	(Si se recurre al control se documenta con evidencia)	(Si se recurre al control se documenta con evidencia)	(Si se recurre al control se documenta con evidencia)	(Si se recurre al control se documenta con evidencia)	(Si se recurre al control se documenta con evidencia)	(Si se recurre al control se documenta con evidencia)	(Si se recurre al control se documenta con evidencia)	(Si se recurre al control se documenta con evidencia)	(Si se recurre al control se documenta con evidencia)	(Si se recurre al control se documenta con evidencia)	(Si se recurre al control se documenta con evidencia)
RIESGOS Y METODOLOGÍAS	Velocidad y calidad de los servicios para el tratamiento de riesgos.	Posibilidad de que por acción o omisión se incurra en el incumplimiento de los procedimientos de gestión de riesgos.	NO	Mayor	ALTA	<p>Clase 1 y 2: Durante el mes siguiente a la mesa de trabajo y una vez obtenidos los indicadores de cumplimiento se realiza el análisis de riesgo para la CONEJ. Cabe resaltar un puntaje de perfilamiento de riesgo. A partir de esto, se definen y registran los procedimientos en el documento que surge luego de la mesa de trabajo.</p>	Documentado	Continua	Con registro	PROCEDIMIENTO PARA EL PERIÓDICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN RIESGOS DE ALTA	Asignado	Adecuado	Oportuna	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	3	30/01/2023	AC-RM-01	No definida	X	https://www.gub.uy/portal/transparencia/informacion/indicadores-de-riesgo	Se evidencian 2 seguimientos del riesgo de la siguiente manera: 06/06/2023 en el cual se reporta que los dos controles se llevaron a cabo en el segundo cuatrimestre. 11/09/2023 se realizó la socialización de los resultados con la DTGAA y la SEAAA. De manera que se pueden adelantar los acciones frente a los posibles riesgos detectados, se realiza presentación de las actividades alrededor del perfilamiento de los prestadores de servicios públicos, tanto según las operaciones dentro del procedimiento RP-P-001. Se evidencia que se realizó el aporte de los profesionales de la declaración parametrada a conflicto de intereses de los funcionarios encargados de realizar el perfilamiento.	
						<p>Clase 3: El líder del proceso Riesgos y Metodologías informó que una vez al año, realiza reunión de trabajo con el fin de conocer a los personal encargados de correr el perfilamiento de riesgo, presenta un cuadro de riesgo, con el fin de que se pueda evitar el conflicto de intereses, en caso de que no se pueda llevar a cabo la reunión de trabajo el funcionario o controlador apoya la declaración parametrada a conflicto de intereses.</p>	Sin documentar	Al menos una vez al año	Con registro	N/A	Asignado	Adecuado	Oportuna	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual												Las acciones de la ACPM AC-RM-001 se evidencian que se realizó el aporte de la declaración parametrada sobre inhabilitados, incompatibilidades, conflicto de intereses a los profesionales encargados del perfilamiento. Se ha realizado 1 de 2 actualizaciones. El indicador "Cantidad de prestadores con perfilamiento de riesgo" se planificó de manera mensual, y a la fecha 11/09/2023 no se ha realizado el reporte del indicador.
VIGILANCIA E INSPECCIÓN	Supervisar el cumplimiento de la normativa de gestión de riesgos, control de actividades de gestión de riesgos y actividades de gestión de riesgos.	Posibilidad de que por acción u omisión, se incurra en el incumplimiento de la normativa de gestión de riesgos, control de actividades de gestión de riesgos y actividades de gestión de riesgos.	NO	Casualidad	EXTREMA	<p>Clase 2 y 3 y Actividad 2: Con el fin de detectar de manera periódica la existencia de conflictos de intereses, en la actividad 2 se deberá realizar a través del personal o personal designado, en el momento de la ejecución de las acciones de vigilancia de riesgos, en caso de que se evidencie un conflicto de intereses, se apunta la información correspondiente en el momento de la acción, investigando y resolviendo oportunamente. A su vez con el fin de evitar la entrega de informes por parte del cliente por desconocimiento de la legislación aplicable, con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, se realiza la publicación con carácter permanente de información relacionada con condiciones, requisitos y canales de acceso al servicio, gratuidad en el servicio, mecanismos para denuncia de actos de corrupción y canales para denuncia de funcionarios o conflictivos de conflictos de intereses, oportuna y periódica y verificación de conflictos de intereses existentes mediante la publicación para verificación por parte de los clientes del servicio. Evidencia: Manifiesto de asignación de personal Formatos Declaración de Conflicto de Intereses.</p>	Documentado	Continua	Con registro	VI-P-001 PROGRAMACIÓN DE ACCIONES DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN ESPECIALIZADA, DETALLADA O COMPLETA SOBRE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.	Asignado	Adecuado	Oportuna	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Casualidad	EXTREMA	Aprobado	Reducir	3	25/01/2023	AP-VI-008	Eventual		https://www.gub.uy/portal/transparencia/informacion/indicadores-de-riesgo	No seleccionados en la muestra de revisión.	
						<p>Clase 4: Actividad 20: Con el fin de detectar de manera periódica la existencia de conflictos de intereses y evitar la entrega no intencionada de servicios por parte del cliente por desconocimiento de la legislación aplicable, con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, se realiza la publicación con carácter permanente de información relacionada con condiciones, requisitos y canales de acceso al servicio, gratuidad en el servicio, mecanismos para denuncia de actos de corrupción y canales para denuncia de funcionarios o conflictivos de conflictos de intereses, oportuna y periódica y verificación de conflictos de intereses existentes mediante la publicación para verificación por parte de los clientes del servicio. Evidencia: Manifiesto de asignación de personal Formatos Declaración de Conflicto de Intereses.</p>	Documentado	Al menos una vez al año	Con registro	VI-P-007 CONTROL DE CAMBIOS DE INFORMACIÓN CARGADA AL SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN (SUI)	Asignado	Adecuado	Oportuna	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual												Permanente

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Revisión Mapa de Riesgos de Corrupción Página Web - Aplicativo SIGME
6 Cuatrimestre Vigencia 2023

Vigencia (Período)	Riesgos	Zona de Riesgo Extrema	Zona de Riesgo Alta	Zona de Riesgo Moderada	Total Riesgos de Corrupción por zona	Total Riesgos de Corrupción por proceso
2023 (I cuadrimestre)	Mapa de Riesgos Pública Web	4	13	1	18	11
2023 (II cuadrimestre)	Mapa de Riesgos SIGME	4	13	1	18	11

Revisión y Actualización: Miguel Díaz - Responsable Operacional - Oficina de Control Interno
Revisión: Néstor Venegas Duarte - Jefe Oficina de Control Interno