

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2022

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

Corte: Seguimiento PAAC - I Cuatrimestre 2022

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 13 de mayo de 2022

Componente: Gestión de Riesgo de Corrupción						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 30 abril de 2022				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 abril de 2022	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	enero	febrero	marzo	abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Implementar el Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25048	3/01/2022 a 31/12/2022	Durante el mes de enero: 1. Se realizó propuesta definitiva para metodología de implementación del requisito de debida diligencia (numeral 8.2) de 37001 a ser incluida en los procesos Direccionamiento de Investigación de soborno (8.10) de ISO 37001 de acuerdo con resultados de la consultoría realizada por FOURTELO (Contrato 659 de 2021). 2. Se remitió mapa de riesgos de soborno a los líderes de procesos, con el fin de que sean valorados como parte de los riesgos de corrupción durante 2022. EVIDENCIA: 1. https://drive.google.com/drive/folders/1n2LqKdTFEXGbaIR1KWM8Yn7r15a-Czpb7usp=sharing 2. https://drive.google.com/drive/folders/1n2LqKdTFEXGbaIR1KWM8Yn7r15a-Czpb7usp=sharing	Se adelantaron reuniones para revisión de la propuesta metodológica de requisitos de debida diligencia de la norma ISO 37001 a ser incluida en los procesos Direccionamiento Estratégico, Adquisición de Bienes y Servicios y Gestión de Talento Humano. EVIDENCIA: Anexos 32, 33, 40 y 47 del radicado 20221200002743 del expediente 2022120020800001E	En la implementación del sistema de Gestión Antisoborno en la entidad durante el mes de marzo: 1. Se adelantaron mesas de trabajo al interior de la OAPII para la definición de la metodología de debida diligencia. 2. Se incluyó procedimiento de investigación de soborno dentro del documento DE-M-001 Código de Ética e Integridad. EVIDENCIAS: 1. Radicado 20221200002743 Anexos 44 y 85 2. https://drive.google.com/file/d/100X17rVF4kh_KD_I-maMYSBW6EISiMhView?usp=sharing	Para implementar el Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad, en el mes se adelantó mesa de trabajo al interior de la OAPII, para la definición de la metodología de debida diligencia. EVIDENCIA: Radicado 20221200002743 Anexos 97	En desarrollo	En el subcomponente de Política de Administración de Riesgos la actividad desarrollada Implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad, se encuentra plasmada en la actividad N° 25048 en el plan de acción de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, y se encuentra programada el 100% para su ejecución en el mes de abril, evidenciándose que la dependencia realizó diferentes reuniones con los diferentes interesados para plasmar la metodología de debida diligencia en el documento DM-M-001 Código de ética e integridad. Durante la reunión de 05/04/2022 se menciona la creación de un instructivo. Las evidencias relacionadas en los meses de enero a abril se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada.
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Ajustar los riesgos de corrupción y de soborno de acuerdo con las nuevas metodologías	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25035	1/02/2022 a 30/06/2022	Actividad inicia en febrero	En el mes de febrero: Se ajustaron riesgos de corrupción de procesos CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO, GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, GESTIÓN FINANCIERA, MEDIDAS PARA EL CONTROL Y PROTECCIÓN AL USUARIO incluyendo aspectos metodológicos de gestión de riesgos de soborno. EVIDENCIA: http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProcesoCorrupcionV4?OpenView	Para el ajuste de riesgos de corrupción y de soborno de acuerdo con las nuevas metodologías en el mes de marzo no se adelantó ajuste correspondiente a los mapas de procesos, debido a que aún no se encuentra en vigencia la versión actualizada del instructivo de Gestión de Riesgos. EVIDENCIA: 1. Documento con las observaciones y ajustes para su actualización. https://docs.google.com/document/d/18KhPmtSUKzrKtXp2HdkDUYDVIQ7VfZu2jedi?usp=sharing&oid=105560575571987328158&trpf=true&sd=true 2. Documento actualizado para iniciar cargue en el SIGME https://docs.google.com/document/d/1TmF5T-3CVy7rqxEcSoNqHbcr0fsSN/edit?usp=sharing&oid=105560575571987328158&trpf=true&sd=true	Durante el mes de abril, se actualizó el instructivo para la administración de los riesgos de la entidad. Una vez sea publicado en el SIGME se adelantará la actualización del mapa de mapas de corrupción y soborno de acuerdo a la metodología implementada en el instructivo	En desarrollo	Se evidencia actualización de los riesgos de corrupción de los procesos CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO, GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, GESTIÓN FINANCIERA, MEDIDAS PARA EL CONTROL Y PROTECCIÓN AL USUARIO incluyendo aspectos metodológicos de gestión de riesgos de soborno, y la actualización recurrente de los riesgos de corrupción de los procesos ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA, GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, RIESGOS Y METODOLOGÍAS Y VIGILANCIA E INSPECCIÓN. Se evidencia versiones de borrador del instructivo para la administración de los riesgos para su versión 3, donde se están incluyendo criterios de soborno, fraude y daño fiscal. Las evidencias relacionadas en los meses de enero a abril se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada.
3. Consulta y divulgación	3.1	Diseñar estrategias de participación ciudadana en la gestión de la SSPD y realizar seguimiento a su implementación (planeación o diagnóstico de un plan, programa o proyecto de la Superservicios)	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25057	1/07/2022 a 30/11/2022	Actividad inicia en julio	Durante el mes de febrero: se adelantó el ajuste del documento DE-I-004 INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS para incluir metodología para valoración y tratamiento de riesgos de soborno y asuntos de fraude y aspectos fiscales de riesgos. EVIDENCIA: https://drive.google.com/file/d/1D3xMPenJxhBVI06SIEtEg1RAiUCefn/view?usp=sharing https://docs.google.com/document/d/1BAQG4sqQ2QIEC1RHgEaMYBrieBz/edit?usp=sharing&oid=104568719587510981694&trpf=true&sd=true	Durante el mes de marzo para la socialización de los cambios metodológicos en la gestión de los riesgos de corrupción y de soborno, se propuso realizar ajustes referente al instructivo de riesgos para incluir lineamientos metodológicos en los relacionados con soborno, fraude y daños fiscales. EVIDENCIA: https://docs.google.com/document/d/1KyYQqJ6daZvGBvKGI9qHbGwAmKVHsLsLedit?usp=sharing&oid=104568719587510981694&trpf=true&sd=true	Durante el mes de abril, se socializaron los cambios metodológicos en la gestión de los riesgos de corrupción y de soborno no se presenta ningún avance considerando que los riesgos metodológicos en la gestión de riesgos de corrupción y de soborno, están establecidos en la política de gestión de riesgos, la cual se encuentra en proceso de aprobación por parte del CICC; por lo tanto no se podrá socializar los cambios hasta que no se dé la aprobación de este.	NA	La Oficina Asesora de Planeación está realizando los cambios metodológicos y en la política de riesgos para realizar las socializaciones de los cambios metodológicos en la gestión de los riesgos de corrupción y de soborno. A la fecha se evidencia versiones de borrador del instructivo para la administración de los riesgos para su versión 3, donde se están incluyendo criterios de soborno, fraude y daños fiscales. Las evidencias relacionadas en los meses de enero a abril en Sigestión, no dan cuenta de la ejecución y cumplimiento de la actividad en la fecha programada para el 28/02/2022. Al consultar al proceso responsable se menciona que esta actividad 25034 en SIGGESTION fue reprogramada para el mes de mayo, la cual no fue actualizada en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su Versión 3.
4. Monitoreo y revisión	4.1	Realizar seguimiento trimestral a los controles definidos para el tratamiento de riesgos de corrupción y de soborno	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25036	1/04/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en abril	Actividad inicia en abril	Actividad inicia en abril	Actividad inicia en julio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad inicia en el mes de Julio.
5. Seguimiento	5.1	Realizar informes de ley (Informe seguimiento riesgos de corrupción).	Oficina de Control Interno	24993	3/01/2022 a 31/12/2022	En este periodo se realizaron 2 Informes de ley así: 1- Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno Periodo II Semestre 2021 Radicado 20221400024013 2- Informe de seguimiento – Tercer Cuatrimestre 2021 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC y Mapa de Riesgos Corrupción vigencia 2021. Radicado 20221400024103 EVIDENCIA: 1- Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno Periodo II Semestre 2021 Radicado 20221400024013 Expediente 2014140221400022E 2- Informe de seguimiento – Tercer Cuatrimestre 2021 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC y Mapa de Riesgos Corrupción vigencia 2021. Radicado 20221400024103 . Expediente 2014140221400034E	En febrero la Oficina de Control Interno elaboró los siguientes Informes de ley. EVIDENCIAS: 1. Informe Evaluación Sistema de Control Interno Contable - vigencia 2021 2. Evaluación Evaluación de la Gestión por Dependencias de la SSPD vigencia 2021 3. Informe de Evaluación Semestral Avance Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República corte a 31 de diciembre de 2021	En marzo la OCI elaboró los siguientes informes de ley incluidos en el Plan Anual de Auditorías 2022: EVIDENCIAS: 1. Informe de Seguimiento al cumplimiento de las medidas de austeridad y eficiencia en el gasto público – 4to. trimestre 2021. 2. Informe de seguimiento al Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado – Segundo Semestre de 2021. 3. Reporte Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) 4. Informe ejecución presupuestal con fecha de corte 31 de diciembre de 2021 5. Resultados reporte a la Dirección Nacional de Derechos de Autor vigencia 2021 EVIDENCIAS: 1. Radicado 20221400064613 del 17-03-22 Exp. Orfeo 2014140221400026E 2. Radicado 20221400075773 del 31-03-22 Exp. Orfeo 2014140221400003E 3. Certificado de diligenciamiento expedido por el DAFP el 19/03/22 disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1FzL1-KU33TD-acD3_vdEBQYSE90Ap 4. Radicado 20221400075743 del 31-03-22. Exp. Orfeo 2014140221400029E 5. Radicado 20221400073663 del 29-03-22. Exp. Orfeo 2014140221400006E	En abril, la OCI elaboró los siguientes informes: Felicitaciones (ORSF) del segundo semestre del año 2021. 2. Seguimiento al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público "SIGEP". Se tenía programado este informe en el plan de auditorías para este periodo, el cual por motivos de fuerza mayor, relacionados con la afectación de pérdida de información en hojas de vida que ha generado la migración de SIGEP1 a SIGEP 2, no fue posible entregar en el periodo y será reportado en junio una vez se termine el proceso de actualización de las hojas de vida. EVIDENCIA: ORFEO - Memorando 20221400092663 expediente 2014140221400002E	En abril, la OCI elaboró los siguientes informes de ley: Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno Periodo II Semestre 2021 Radicado 20221400024013 "Informe de seguimiento – Tercer Cuatrimestre 2021 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC y Mapa de Riesgos Corrupción vigencia 2021. Radicado 20221400024103 "Informe Evaluación Sistema de Control Interno Contable - vigencia 2021 "Evaluación Evaluación de la Gestión por Dependencias de la SSPD vigencia 2021 "Informe de Evaluación Semestral Avance Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República corte a 31 de diciembre de 2021 "Informe de Seguimiento al cumplimiento de las medidas de austeridad y eficiencia en el gasto público – 4to. trimestre 2021 "Informe de seguimiento al Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado – Segundo Semestre de 2021. "Reporte Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) "Informe ejecución presupuestal con fecha de corte 31 de diciembre de 2021 "Resultados reporte a la Dirección Nacional de Derechos de Autor vigencia 2021 "Informe de atención a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (ORSF) del segundo semestre del año 2021. Se observa que el seguimiento al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público "SIGEP" se tenía programado este informe en el plan de auditorías para abril, el cual por motivos de fuerza mayor, relacionados con la afectación de pérdida de información en hojas de vida que ha generado la migración de SIGEP1 a SIGEP 2, no fue posible entregar en el periodo y será reportado en junio. Las evidencias relacionadas el mes de abril se encuentran acorde con la descripción de la actividad ejecutada.	

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC- VIGENCIA 2022

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno
Corte Seguimiento PAAC-1 Cuatrimestre 2022
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 13 de mayo de 2022

DATOS TRÁMITE A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Corte 30 abril de 2022				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 abril de 2022	
Tipo	Numero	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	enero	febrero	marzo	abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiadas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Durante la vigencia del año 2021 se gestionó por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, la apertura de siete Puntos de Atención Superservicios (PAS) que estuvieron inactivos por tema de COVID-19, y se inauguraron tres nuevos puntos para tener un total de 43 puntos de atención activos con atención presencial durante esta vigencia. En contraste a esta situación los usuarios manifestaron que en sus territorios necesitan más puntos presenciales.	Aumentar la cantidad de Puntos de Atención Superservicios (PAS) según la necesidad que se presente en las Direcciones Territoriales.	Mayor cobertura de atención presencial para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención PAS.	1/02/2022	30/11/2022	Superintendencia Delegada para la Protección al usuario y Gestión en territorio, SDPUGT	La actividad inicia en el mes de febrero: El mes de febrero, cuando se empezó a darle apertura de manera paulatina y a gestionarse nuevos Puntos de Atención Superservicios.	En el mes de febrero, cuando se empezó a darle apertura de manera paulatina y a gestionarse nuevos Puntos de Atención Superservicios. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1gtpwVshHnp7mE0q_PV86z0D_halfly	Actualmente la entidad tiene 44 PAS distribuidos de manera estratégica por todo el territorio nacional, por lo que cada dirección territorial dependiendo de los departamentos asignados para su Inspección, Vigilancia y Control se ubican de la siguiente manera: 3 PAS en la Dirección Territorial Centro 6 PAS en la Dirección Territorial Noroccidente 6 PAS en la Dirección Territorial Noroccidente 3 PAS en la Dirección Territorial Occidente 3 PAS en la Dirección Territorial Oriente 7 PAS en la Dirección Territorial Sureste 4 PAS en la Dirección Territorial Sureste	En esta vigencia se está gestionando nuevos convenios para dar apertura a 3 puntos de atención, que se ubicaran en los municipios de Yopal, Puerto Asís y Mocca EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1gtpwVshHnp7mE0q_PV86z0D_halfly	Con el propósito de facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos de interés a los servicios que ofrece la Superintendencia, se evidencia que la entidad inscribió su estrategia de racionalización de trámites en el Sistema Único de Trámites (SUT), la cual consiste en aumentar la cobertura de puntos de atención presencial para los ciudadanos durante el 2022. La estrategia se observa en la página web de la entidad para consulta en el anexo 2: Estrategia de racionalización de trámites inscrita en el SUT.	Verificado el drive de las evidencias aportadas para dar cumplimiento a las acciones de Racionalización de Trámites registradas en el SUT, se observa el informe de racionalización de trámites con corte de seguimiento a 31 de marzo de 2022, describiendo la implementación de la mejora del trámite en la entidad, socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios, donde el usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite. Igualmente, se evidencia que la entidad cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite a través de la encuesta nivel de satisfacción del usuario -NSU.

Evaluación y Seguimiento: Maritza Coca Espinel - Profesional Especializada Oficina de Control Interno
Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2022**

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

Corte: Seguimiento PAAC - I Cuatrimestre 2022

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 13 de mayo de 2022

Componente: Rendición de Cuentas						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 30 abril de 2022				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 abril de 2022	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	enero	febrero	marzo	abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Realizar socializaciones sobre rendición de cuentas con grupos de interés	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25564	1/04/2022 a 30/09/2022	Actividad inicia en el mes de abril	Actividad inicia en el mes de abril	Actividad inicia en el mes de abril	En el mes de abril, se realizó socialización sobre rendición de cuentas con vocales de control de la ciudad de Bogotá EVIDENCIA: https://drive.google.com/file/d/1xkj0WC5hC0DE3UK16a_hPLK9a8FR-x/view?usp=sharing https://docs.google.com/presentation/d/1VJlaRWxWjpvIqE1xrgTAf-gHvRBU01S/edit#slide=id.p	En Desarrollo	Se verifican las evidencias registradas en Siggestion para el mes de abril de 2022; dado que para los meses de enero, febrero y marzo no se programaron actividades. Se observa la presentación de la rendición de cuentas realizada junto a los vocales de control en la ciudad de Bogotá, en un segundo anexo se evidencia que se toma captura de pantalla de asistencia y participación de la ciudadanía. Se recomienda que para futuras actividades de rendiciones de cuentas, se realicen bajo el marco de accesibilidad, el cual se encuentra señalado en la Resolución Minitic 1519 de 2020, Anexo 1; donde se establece el manejo de un lenguaje inclusivo y apto para todo tipo de público. (Ejemplo no pegar imágenes con texto, ya que los convalides de texto no los reconocen en caso de que algún ciudadano tenga alguna limitación visual y auditiva). La actividad se registra en desarrollo ya que aun se tienen programadas jornadas de rendición de cuentas. Igualmente, dejar un listado de asistencia, evidencia de las propuestas e iniciativas dadas en la reunión y consultas de la ciudadanía. Adicionalmente se recomienda dejar disponible en los documentos la grabación de la reunión.
	1.2.	Divulgar información de la gestión institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles	Oficina Asesora de Comunicaciones	24948	1/01/2022 al 31/12/2022	En enero se realizaron 325 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: 4 comunicados de prensa, 32 publicaciones en Twitter, 47 en Facebook, 5 en YouTube, 9 en Instagram, 2 en LinkedIn, 79 en web, 11 en SUI, 39 en Intranet, 2 boletines Informato, 30 correos electrónicos, 2 carteleras y 3 fondos de pantalla. EVIDENCIA: Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1MLq6AMHjPMN4X14YR0XD-nhB-AaU4bJ?usp=sharing	En febrero se realizaron 378 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: 7 comunicados de prensa, 3 notas de interés, 133 publicaciones en Twitter, 44 en Facebook, 15 en YouTube, 16 en Instagram, 5 en LinkedIn, 72 en web, 17 en SUI, 23 en Intranet, 4 boletines Informato, 25 correos electrónicos, 11 carteleras y 3 fondos de pantalla. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1MLq6AMHjPMN4X14YR0XD-nhB-AaU4bJ?usp=sharing	En marzo se realizaron 489 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: 10 comunicados de prensa, 4 notas de interés, 181 publicaciones en Twitter, 61 en Facebook, 15 en YouTube, 17 en Instagram, 8 en LinkedIn, 89 en web, 21 en SUI, 19 en Intranet, 4 boletines Informato, 35 correos electrónicos, 19 carteleras y 6 fondos de pantalla. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1MLq6AMHjPMN4X14YR0XD-nhB-AaU4bJ?usp=sharing	En abril se realizaron 372 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: 2 comunicados de prensa, 134 publicaciones en Twitter, 46 en Facebook, 11 en YouTube, 11 en Instagram, 11 en LinkedIn, 67 en web, 14 en SUI, 27 en Intranet, 4 boletines Informato, 27 correos electrónicos, 14 carteleras y 4 fondos de pantalla. EVIDENCIA: Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1MLq6AMHjPMN4X14YR0XD-nhB-AaU4bJ?usp=sharing	En Desarrollo	Se analiza la información divulgada en los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2022 a través de los diferentes canales que se encuentran disponibles en la SSPD, encontrando suficiencia en la manera de divulgar la información por parte de la entidad sobre la gestión institucional. Se recomienda tener en cuenta la apropiación del instructivo para la elaboración de documentos en lenguaje claro y los lineamientos definidos en la Resolución Minitic 1519 de 2020 anexo 1 para futuras publicaciones.
	1.3.	Elaborar y socializar instructivo para producir documentos en lenguaje claro y accesibles en ambiente web	Oficina Asesora de Comunicaciones	24953	2/02/2022 al 31/08/2022	Actividad inicia en el mes de febrero	En enero y febrero se inició la elaboración en borrador del instructivo para elaborar documentos institucionales que cumplan los requerimientos de lenguaje claro del Departamento Nacional de Planeación, y de accesibilidad web establecidos en la Resolución Minitic 1519 de 2020. EVIDENCIA: https://docs.google.com/document/d/1YmMm13mhnyw8fVOIme6dJyKsXZLrHnH/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rfpof=true&sd=true	En marzo se continuó la elaboración del borrador del Instructivo para elaborar documentos institucionales que cumplan los requerimientos de lenguaje claro del Departamento Nacional de Planeación, y de accesibilidad web establecidos en la Resolución Minitic 1519 de 2020. EVIDENCIA: Documento borrador del instructivo en https://docs.google.com/document/d/1YmMm13mhnyw8fVOIme6dJyKsXZLrHnH/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rfpof=true&sd=true	Se consolidó la versión final del "Instructivo para elaboración de documentos en lenguaje claro y accesibilidad web". El 25 de abril se inició el trámite para su formalización como nuevo documento del proceso de Comunicaciones en el Sigme mediante la solicitud registrada con el número 4262. EVIDENCIA: Instructivo final y vista del trámite en Sigme para aprobación del documento, disponibles en https://drive.google.com/drive/folders/19KBSzy5Ssm7UklrB6Vtq2gStesCrN7?usp=sharing .	En Desarrollo	Se revisa la información de acuerdo al cronograma aprobado y publicado en Siggestion, encontrando que en el mes de febrero se dio inicio a la elaboración del documento borrador denominado "Instructivo para elaboración de documentos en lenguaje claro y accesibilidad web" el cual fue finalizado en el mes de marzo de 2022. Se encuentra en el aplicativo SIGME con el número 4262 en documentación asociada, en estado de revisión.
	1.4.	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 Intervendidas y en Liquidación	24879	1/01/2022 a 31/07/2022	Durante el mes de enero se solicitó y realizó la actualización de las resoluciones de toma de posesión, de cambio o definición de la modalidad, y/o de liquidación de las empresas que se encuentran actualmente intervenidas, en la página web de la entidad, en la ruta: servicios vigilados, prestadores en toma de posesión, administración temporal y liquidación. EVIDENCIA: Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1t2wHEJB0Zho_xtG_PHyZRvscNd9fyDE Enlace página web: https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/prestadores-toma-posesion/administracion-temporal - https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/prestadores-toma-posesion/liquidacion	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de Julio.	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de Julio.	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de Julio.	En Desarrollo	Se verifica la información publicada en la página web de la SSPD y diferentes comunicaciones enviadas a las empresas intervenidas, evidenciando que se encuentra la documentación referenciada para el primer cuatrimestre. A su vez se verifica que en la página web de la entidad se encuentran actualizadas las resoluciones de toma de posesión, de cambio o definición de la modalidad, y/o de liquidación de las empresas en toma de posesión.
	1.5.	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 Intervendidas y en Liquidación	24877	1/01/2022 a 31/12/2022	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBvnhWYlNka05pTm8?resourcekey=0-_PmfgWhBjnarR7uU8h2uHA	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBvnhWYlNka05pTm8?resourcekey=0-_PmfgWhBjnarR7uU8h2uHA	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBvnhWYlNka05pTm8?resourcekey=0-_PmfgWhBjnarR7uU8h2uHA	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBvnhWYlNka05pTm8?resourcekey=0-_PmfgWhBjnarR7uU8h2uHA	En Desarrollo	Se verifica la información publicada en el aplicativo Siggestion a través de la URL que se encuentra relacionada en los soportes, donde se evidencia que en los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2022, se ha recopilado información a partir de las Cifras Representativas de las empresas en toma de posesión por parte de la SSPD. En la documentación revisada se pueden observar avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión donde se relacionan los diferentes aspectos (comercial, técnico, económico, financiero etc).
2.1.	Realizar ejercicios de rendición de cuentas dirigidos a medios de comunicación y otros grupos de interés	Oficina Asesora de Comunicaciones	24958	1/01/2022 a 31/12/2022	Como parte de los ejercicios de rendición de cuentas dirigidos a medios de comunicación, el 3 de marzo se realizó rueda de prensa sobre los primeros 100 días de intervención de la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta. Se presentó el balance de acciones realizadas por la agente especial y la superintendencia. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1uQ15Knz3R1EsiBzm9lyNfnDqk_oY6iZW?usp=sharing	En febrero no se realizaron ejercicios de rendición de cuentas con medios u otros grupos de interés de la Oficina Asesora de Comunicaciones	Como parte de los ejercicios de rendición de cuentas dirigidos a medios de comunicación, el 3 de marzo se realizó rueda de prensa sobre los primeros 100 días de intervención de la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta. Se presentó el balance de acciones realizadas por la agente especial y la superintendencia. EVIDENCIA: https://www.youtube.com/watch?v=GEIjUHyzVQ	En abril no se realizaron ejercicios de rendición de cuentas con medios u otros grupos de interés de la Oficina Asesora de Comunicaciones	En Desarrollo	Se evidencia por parte de la OCI, que se realizó como ejercicio de rendición de cuentas para el mes de enero la visita de inspección al relleno El Carrasco, donde se manifestó por parte de la Superservicios "se está trabajando en los procesos administrativos para los operadores que están disponiendo en un lugar que no cuenta con licencia ambiental" y se dio a conocer otras gestiones realizadas por la entidad respecto al relleno. Otra actividad realizada fue la socialización de la gestión efectuada por la SSPD, acerca de la empresa Essmar durante los primeros 100 días de la intervención por parte de la Superservicios y el mejoramiento en la calidad de la prestación de servicios de esta empresa durante este tiempo.	

2. DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES	2.2	Realizar y/o apoyar campañas institucionales informativas o pedagógicas dirigidas a los grupos de interés	Oficina Asesora de Comunicaciones	24949	1/01/2022 a 31/12/2022	En enero se realizaron/apoyaron dos campañas pedagógicas dirigidas a los grupos de interés. En canales internos campaña sobre prevención ante variante Omicron. Por redes sociales se realizó la campaña pedagógica #CelebraConConciencia sobre Aprovechamiento y reciclaje de materiales. EVIDENCIA: 1. Campaña interna en: https://drive.google.com/drive/folders/1vFXUp6pFawDaGRL3eLjwDIINJKw2FM7?usp=sharing 2. Campaña en redes: https://drive.google.com/drive/folders/14n9GOSzwhJZ7GvolgJ3jdspvVESHVDO?usp=sharing 3. Formato CO-F-009 - Control de divulgación en medios de comunicación digitales en https://drive.google.com/drive/folders/1MLq6AMHplMN4X14YR0XD-nhB-AaU4bJ7?usp=sharing	En febrero se realizaron/apoyaron cuatro campañas pedagógicas dirigidas a los grupos de interés. En canales internos tres campañas: Grupos Primarios, Valores/código de ética e integridad y Qué es ser servidor público. Por redes sociales se realizó la campaña pedagógica #LaNuevaEnergía en el marco del Día Mundial de la Energía y la transición energética en el país. EVIDENCIA: Campaña interna en: https://drive.google.com/drive/folders/1vFXUp6pFawDaGRL3eLjwDIINJKw2FM7?usp=sharing Campaña en redes: https://drive.google.com/drive/folders/14n9GOSzwhJZ7GvolgJ3jdspvVESHVDO?usp=sharing Formato CO-F-009 - Control de divulgación en medios de comunicación digitales en https://drive.google.com/drive/folders/1MLq6AMHplMN4X14YR0XD-nhB-AaU4bJ7?usp=sharing	En marzo se realizaron/apoyaron cinco campañas pedagógicas dirigidas a los grupos de interés. En canales internos cuatro campañas: Grupos Primarios, Valores, Tipos disciplinarios y Direcciones territoriales. Encaminadas a promover el desarrollo de reuniones de grupos primarios, aplicación del código de Ética e Integridad y del Código Único Disciplinario, y el conocimiento de la división y cobertura de las direcciones territoriales al servicio de los usuarios. Por redes sociales se realizó la campaña pedagógica #EnLaOndaDelReciclaje en el marco del Día Mundial del Reciclador. EVIDENCIA: "Campañas internas en https://drive.google.com/file/d/128XL8m8BL-wO3gHRSN7uJGW06UYT5w0/view?usp=sharing "Campaña en redes sociales: https://drive.google.com/drive/folders/1CKssd-ig8LNNngl-1c6UjKb-19-vrg?usp=sharing "Formato CO-F-009 - Control de divulgación en medios de comunicación digitales en https://drive.google.com/drive/folders/1MLq6AMHplMN4X14YR0XD-nhB-AaU4bJ7?usp=sharing	En abril se realizaron/apoyaron seis campañas pedagógicas dirigidas a los grupos de interés (algunas en continuidad otras nuevas). En canales internos cinco campañas: Grupos Primarios, Valores, Tipos disciplinarios, Direcciones territoriales y nuevo gestor documental. Encaminadas a promover la comunicación en los equipos de trabajo, el Código de Ética e Integridad, y el Código Único Disciplinario. La ubicación y cobertura de las direcciones territoriales, y el prelanzamiento del nuevo gestor documental, incluido un concurso para ponerle nombre. Por redes sociales se realizó la campaña pedagógica #SuperguardialesDeLosServiciosPublicos dirigida a la población infantil. EVIDENCIA: Campañas internas en https://drive.google.com/file/d/128XL8m8BL-wO3gHRSN7uJGW06UYT5w0/view?usp=sharing Campaña en redes sociales: https://drive.google.com/drive/folders/1NfUOy9Rw_C3blkd2WYZOqSTArq-ANb?usp=sharing Formato CO-F-009 - Control de divulgación en medios de comunicación digitales en https://drive.google.com/drive/folders/1MLq6AMHplMN4X14YR0XD-nhB-AaU4bJ7?usp=sharing	En Desarrollo	Se analiza los soportes anexados a través de los links, donde se establece el cumplimiento de las diferentes piezas publicitarias e "informate" dando a conocer a los diferentes actores de la SSPD, información relevante y de interés. A la vez se publicaron piezas publicitarias que se proyectaron en las carteras institucionales, en los computadores de la supersección, en la intranet y la página web de la entidad. De esta manera se ha dado cumplimiento a las campañas pedagógicas por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
		2.3	Realizar ejercicios de Rendición de Cuentas de acuerdo a la gestión de la Territorial	SDPUGT	25139	01/06/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	No Programada en el Periodo de Seguimiento
	Dirección Territorial Centro		25305	1/06/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad que inicia en el siguiente cuatrimestre
	Dirección Territorial Noroccidente		25297	01/06/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad que inicia en el siguiente cuatrimestre
	Dirección Territorial Nororiental		25298	1/06/2022 a 30/11/2022	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad que inicia en el siguiente cuatrimestre
	Dirección Territorial Occidente		25308	01/06/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad que inicia en el siguiente cuatrimestre
	Dirección Territorial Oriente		25533	01/06/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad que inicia en el siguiente cuatrimestre
	Dirección Territorial Suroccidente		25296	01/06/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad que inicia en el siguiente cuatrimestre
	Suroriental		25538	01/06/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	Actividad inicia en el mes de junio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad que inicia en el siguiente cuatrimestre
	3. Responsabilidad para la rendición de cuentas	3.1	Implementar la herramienta de autodiagnósticos y elaborar un plan de trabajo para el cierre de las brechas encontradas	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25563	1/02/2022 a 30/04/2022	Actividad inicia en el mes de febrero	En este mes: Se implementó la herramienta de autodiagnóstico de rendición de cuentas con enlaces de las dependencias. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/13F0lyI2_N5DwYKvAX26wladQYVh4ge/edit?usp=sharing&oid=11368346578832325562&tpof=true&sd=true	Para el mes de marzo para la implementación de la herramienta de autodiagnóstico y elaboración del plan de trabajo para el cierre de las brechas encontradas, se realizó plan de trabajo para la superación de brechas identificadas en la herramienta de autodiagnóstico del componente de rendición de cuentas de la política de participación ciudadana en MIPG EVIDENCIA: RAD N°: 20221200002743 ANEXO N°: 00076 EXPEDIENTE N°: 202212002080001E RAD N°: 20221200002743 ANEXO N°: 00076 EXPEDIENTE N°: 202212002080001E. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1aq2UmXZlSpQmUma_eJ6Q1fndUxEmBf/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true https://docs.google.com/spreadsheets/d/1aq2UmXZlSpQmUma_eJ6Q1fndUxEmBf/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true	Respecto a la implementación de la herramienta de autodiagnósticos y la elaboración del plan de trabajo para el cierre de las brechas encontradas en el mes de abril: se complementó el plan de trabajo para el cierre de brechas del componente de rendición de cuentas de la política de participación ciudadana, incluyendo brechas identificadas en el formulario Furag. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1HSdgdEDThWIDe48AwDYXncHPqWpey/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true	Cumplida
3.2		Enviar insumo para las rendiciones de cuentas por regiones y coordinar la realización de las mismas	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25139	1/03/2022 al 30/09/2022	Actividad inicia en el mes de marzo	Actividad inicia en el mes de marzo	Se envía según la Estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad en el formato SM-F-002 las actividades de Rendición de Cuentas regionalizadas realizadas en el segundo semestre del 2021 EVIDENCIAS: Listado de asistencia, evaluación, y otros: https://drive.google.com/drive/folders/114--mA2jF4MDgwwNFZgF5qvUeEiQSSH?usp=sharing	Se envía según la Estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad en el formato SM-F-002 las actividades de Rendición de Cuentas regionalizadas realizadas en el segundo semestre del 2021 EVIDENCIAS: Listado de asistencia, evaluación, y otros: https://drive.google.com/drive/folders/114--mA2jF4MDgwwNFZgF5qvUeEiQSSH?usp=sharing	En Desarrollo	Se realizó revisión por parte de la OCI, donde se evidencia que el link que se relaciona en el mes de marzo, se encuentran soportes de la rendición de cuentas del año anterior. Sin embargo, en el aplicativo SISGESTION, en el acápite de soportes se encuentran relacionados los siguientes links https://drive.google.com/drive/folders/1G0w7Dov8NzZfIkjapWed4mms7v1?usp=sharing , en los cuales se evidencia que en el mes de marzo del 2022, por parte de la SDPUGT se realizó reunión con las Direcciones Territoriales y se remitió correo solicitando insumos para la rendición de cuentas 2022. A la vez se observa que uno de los insumos es un archivo excel, donde se relacionan los trámites. De acuerdo con la Programación de Indicadores en sisgestion, No se programó actividad en el mes de abril.
3.3		Supervisar la realización de reuniones o actividades focalizadas con los alcaldes, por parte de las Direcciones Territoriales, para fomentar la creación de CDCS*	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25140	1/03/2022 a 31/07/2022	Actividad inicia en el mes de marzo	Actividad inicia en el mes de marzo	Se supervisó la realización de en la DT NOROCCIDENTE: la Actividad Capacitar para Empoderar en Algarrobo, Magdalena EVIDENCIA: Expediente 2022820320300004E radicado 20228201080931 anexo 4.	Se supervisó la realización de en la DT NOROCCIDENTE: la Actividad Capacitar para Empoderar en Algarrobo, Magdalena EVIDENCIA: Expediente 2022820320300004E radicado 20228201080931 anexo 4.	En Desarrollo	Se evidencia el acompañamiento por parte de los funcionarios públicos del municipio de Algarrobo - Magdalena, en la jornada de capacitar para empoderar, evento que se llevo a cabo el día 24 de marzo de 2022. Sin embargo, no se evidencia la invitación, ni asistencia por parte de la alcaldesa de esta localidad. Se recomienda que se anexe de ser el caso el documento donde se establece la delegación a otro funcionario. Para el mes de abril no se evidencia ninguna reunión focalizadas en los alcaldes y funcionarios públicos por parte de las Direcciones Territoriales por ser actividad a demanda.

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2022**

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

Corte: Seguimiento PAAC - I Cuatrimestre 2022

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 13 de mayo de 2022

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 30 abril de 2022				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 abril de 2022		
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	enero	febrero	marzo	abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
1. Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	1.1.	Realizar mesas de trabajo para retroalimentación de casos y unificación de temas jurídicos o técnicos	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25134	1/02/2022 a 30/11/2022	Esta actividad inicia en febrero	Se realiza mesa de trabajo con el equipo de RAP suspendido por SAP de la SDPUGT, sobre los aspectos que se deben tener en cuenta al momento de la proyección de fallos. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Ly0IRHpuWQj7BO8PSxb3b4qM1fbLcUM	Se realiza mesa de trabajo con el equipo de RAP suspendido por SAP de la SDPUGT, sobre temas de validación de finalización de la etapa de los radicados , solicitar acuse o tramites de notificación , enviar firmeza sancionatoria , sanear la actuación EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Ly0IRHpuWQj7BO8PSxb3b4qM1fbLcUM	Se llevo a cabo reunion virtual con el equipo Juridico Sancionatorio con el fin de revisar metas y definir nuevos procedimientos en aras de mejorar los procesos , igualmente fijar metas diarias . https://drive.google.com/file/d/1sk8oxAeZb1k1ckYnn0IqHr6_LQVle3y/view?usp=sharing	En Desarrollo	Durante el 1er cuatrimestre la SDPUGT con el fin de unificar temas jurídicos y técnicos y retroalimentación realiza mesas de trabajo para contribuir así con la mejora y cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad. En el mes de febrero se realizó capacitación en proyección de RAP y SAP, se llevo a varios acuerdos tales como diligenciamiento diario del DRIVE por parte del proyectista y revisor, se comparten plantillas de improcedencia por falta de competencia y la plantilla de decreto de pruebas y auto de apertura. Además se dan lineamientos necesarios para la unificación de temas jurídicos o técnicos. En abril se realizó reunión en la que se trataron los siguientes temas: Plan de trabajo, asignación meta, metodología dinámica de grupo. Se observó cumplimiento del 100% de la meta establecida, los soportes registrados y documentados en sigestión están acordes con las actividades realizadas.	
	2.1.	Elaborar documento técnico con los lineamientos de inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia atención y protección al usuario	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25243	01/11/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en noviembre	Esta actividad inicia en noviembre	Esta actividad inicia en noviembre	Esta actividad inicia en noviembre	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad inicia en el cuarto cuatrimestre	
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Realizar capacitaciones a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos	Dirección Territorial Centro	25299	1/05/2022 a 31/10/2022	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad inicia en el siguiente cuatrimestre	
			Dirección Territorial Noroccidente	25295	1/05/2022 a 30/11/2022	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad inicia en el siguiente cuatrimestre	
			Dirección Territorial Nororiental	25294	1/05/2022a 31/10/2022	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad inicia en el siguiente cuatrimestre	
			Dirección Territorial Occidente	25303	1/04/2022 a 31/08/2022	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	El 18/04/2022 a las 9: 00 am, se realizó 1 actividad denominada taller con comités de desarrollo y control social, con sede en el municipio de Quibdó, a la cual se convocó a los vocales de control del departamento de Chocó, Evidencia: expediente 2022830321000011E radicado 20228301629081 EVIDENCIA https://docs.google.com/spreadsheets/d/1gOZIG9J7h-1qBqhm70sv2JvYs0HplCnVedl7usp=sharing&ouid=105237622903187051770&rlpof=true&sd=true	En Desarrollo	El 18 de abril de 2022, se realizó capacitación a vocales de control del municipio de Quibdó taller con comités y control social, se evidencia información documentada (convocatoria, control asistencia, riesgo inminente, presentación, formulario google forms) Por lo anterior se dio cumplimiento del 100% según la actividad programada en siggestion. Las evidencias corresponden con las actividades realizadas. Las fechas de programación de las fuentes de información no son consistentes, evidenciado que para la programación en Sigestión para esta actividad, la meta se cumple desde abril hasta agosto de 2022, siendo diferente a la reportada en el PAAC V.1.2 y 3 que va desde mayo a octubre de 2022. Se recomienda realizar el ajuste de fechas de tal manera que la programación sea coherente Sigestión y PAAC	
			Dirección Territorial Oriente	25499	1/05/2022 a 30/11/2022	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad inicia en el siguiente cuatrimestre
			Dirección Territorial Suoccidente	25290	1/04/2022 a 31/10/2022	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Se realizó una capacitación a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos con la jornada Capacitar para empoderar en Mercaderes Cauca el 5/04/2022, donde se compartió instruyó a los vocales de control acerca de los componentes de las facturas, proceso de facturación, debido proceso de reclamación entre otros temas necesarios para un control social efectivo. EVIDENCIA: Expediente 2022850320300007E radicado 20228501410531 anexo 8	En Desarrollo	Se observó cumplimiento de la actividad la cual se realizó el 5 de abril de 2022, allí se trataron temas relacionados con lineamientos técnicos, se registra en sigme la información documentada así: invitación y confirmación, reporte envío email 4-72 control de asistencia, encuestas de Satisfacción Petición por riesgo inminente, presentación. Cumplimiento de la actividad 100%. Los soportes corresponden con las actividades. Se recomienda la tabulación de las encuestas de satisfacción y seguimiento a las oportunidades de mejora que se generen de esta actividad. Evidencia. Expediente 2022850320300007E radicado 20228501410531 anexo 8 Para Las fechas de programación de las fuentes de información no son consistentes, evidenciado que para la programación en Sigestión para esta actividad, la meta se cumple desde abril hasta agosto de 2022, siendo diferente a la reportada en el PAAC V.1.2 y 3 que va desde mayo a octubre de 2022. Se recomienda realizar el ajuste de fechas de tal manera que la programación sea coherente Sigestión y PAAC	

			Dirección Territorial Suroriental	25537	1/04/2022 a 31/10/2022	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	<p>Se realizo actividad taller con comités de Desarrollo y Control Social de manera virtual con vocales de la ciudad de Neiva, el día 30 de abril en donde se capacito en generalidades en servicios públicos, derechos y deberes, procedimiento de reclamación, ODS y canales de atención, y con respecto a la Ficha técnica en Sigme FCS-FI-001 se abordaron los temas de actores en los servicios públicos, Capítulo 1 del Título 5 de la Ley 142de 1994, en concordancia con el Decreto 1429 de 2015 y Contrato de condiciones uniformes, mecanismos de vigilancia y control</p> <p>Expediente: 2022812321000045E</p>	En Desarrollo	<p>El 30 de abril se realizó taller virtual en la ciudad de Neiva con vocales de control, en el cual se dieron lineamientos técnicos en servicios públicos, se observó información documentada como: invitación y confirmación, control de asistencia, encuestas de Satisfacción Petición por riesgo inminente, convocatoria, registro fotográfico, presentación.</p> <p>Cumplimiento de la actividad 100%, las evidencias registradas estan acordes con las actividades.</p> <p>Se recomienda la tabulación de las encuestas de satisfacción y seguimiento a las oportunidades de mejora que se generen de esta actividad.</p> <p>Evidencia, Expediente: 2022812321000045E</p> <p>Las fechas de programación de las fuentes de información no son consistentes, evidenciado que la programación en Siggestión para esta actividad: la meta se cumple desde abril hasta agosto de 2022, siendo diferente a la reportada en el PAAC V.1.2 y 3 que va desde mayo a octubre de 2022.</p> <p>Se recomienda realizar el ajuste de fechas de tal manera que la programación sea coherente Siggestión y PAAC</p>
3. Talento Humano	3.1	Diseñar e implementar la estrategia de servicio al ciudadano 2022	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25557	01/02/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en febrero	<p>Se diseñó una estrategia para la realización de tramites de PQR, se identifica la necesidad de ampliar la cobertura y presencia interinstitucional a nivel nacional según las necesidades de cada Dirección Territorial por medio de dar apertura a nuevos Puntos de Atención Superservicios y al mismo se publico la estrategia de servicio al ciudadano para el año 2022 .</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1aqqUkYD-UCP9M1S2wMa_SVK6nbBsor</p>	<p>1. Se realizó una capacitación sobre Accesibilidad y señalización</p> <p>2. Se está realizando el curso de lenguaje claro para todos los contratistas y funcionarios nuevos</p> <p>3. En curso SENA en servicios públicos domiciliarios dirigido a vocales de control .</p> <p>4. Se realizó Capacitaciones atención de personas en condición de discapacidad (visual, auditiva, múltiple, física o con movilidad reducida, psicosocial e intelectual) atención preferencial a niños, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, niños en brazos, o en situación de vulnerabilidad. VIVE SUPERSERVICIOS</p> <p>EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BTSxy7h23z-FyQDP1T0EB1rtt3PjHJ/edit?usp=sharing&oid=104960677837571194772&tpid=hp&sd=true https://drive.google.com/file/d/15PmCM_Lisq00KIZL3P8mSjmVhbDzRKY/view?usp=sharing https://youtube.com/playlist?list=PLPheY3nimpW1a162QIR7wpl4eXPWGVgCHI https://docs.google.com/spreadsheets/d/1mk8gb8ElH4q1dFT_VWdgAE3ct3gRms/edif?usp=sharing&oid=104960677837571194772&tpid=hp&sd=true</p>	En Desarrollo	<p>En el mes de febrero se realizó, publicación de la estrategia nacional de servicio al ciudadano 2022. El objetivo general se resume en generar una atención efectiva, eficiente y de calidad en los canales de atención de la SSPD, con el fin de atender las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Dentro de los objetivos específicos se encuentran: 1. Fortalecer la capacitación constante de los colaboradores 2. Propiciar acceso de los ciudadanos a los canales de atención y 3. Realizar una evaluación constante de la calidad de atención e impacto ciudadano de los canales de atención.</p> <p>Insumos. Medidas de mejora FURAG 2020, planeación participativa 2021, resultados encuestas NSU 2021, resultados atención de la SSPD, plan de choque nacional 2021 y recomendaciones de la caracterización de usuarios y grupos de interés 2019 y 2021.</p> <p>En marzo se estableció documento racionalización de trámites seguimiento a 31 de marzo de 2022, se identifico la necesidad de ampliar la cobertura y presencia institucional según las necesidades de las partes interesadas de cada territorial, para lo cual se amplió la cobertura actualmente la superservicios cuenta con 44 PAS.</p> <p>En abril, se realizaron diferentes capacitaciones con grupos de interés que contribuyen al fortalecimiento de la estrategia de participación ciudadana.</p> <p>Se da cumplimiento al 100% de la actividad acorde con lo programado en siggestion, los soportes y evidencias documentales están acordes con la actividad.</p>	
			Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25252	1/03/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	<p>Se realiza el seguimiento a las diferentes mesas y copromisos en donde se dan alertas en la fecha límites a cumplimiento de los mismos y se procede a elevar requerimientos a los diferentes enlaces de las direcciones territoriales.Las Direcciones Territoriales para el mes de abril desarrollaron mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios, realizando las siguientes Mesas Superservicios:</p> <p>EVIDENCIA: La DTC realizó 1 Mesa Superservicios en Nilo, Cundinamarca (No. de expediente 2022812321000005E). -La DTNOC realizó 2 Mesas Superservicios en San Juan del Cesar, La Guajira (No. de expediente 2022820321000005E) y Fundación, Magdalena (No. de expediente 2022820321000007E). -La DTNOR realizó 1 Mesa Superservicios en Careté, Córdoba (No. de expediente 2022860170100013E).</p>	En Desarrollo	<p>Para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios se realizaron mesas de trabajo para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios. En las mesas de trabajo se trataron temas como:</p> <p>En el mes de marzo se evidencia información documentada de listado de asistencia, registro google forms, acta de mesa superservicios (desarrollo, compromisos, acuerdos), registros fotográficos, petición de riesgo inminente FCS-F-004, solicitud actividad, memorando convocatoria, seguimiento compromisos.</p> <p>Se da cumplimiento al 100% de la actividad acorde con lo programado en siggestion, los soportes y evidencias documentales están acordes con la actividad.</p>	
			Dirección Territorial Centro	25368	1/03/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	<p>En el mes de marzo y con el fin 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 una (1) Mesa Superservicios en el municipio de Nilo-Cundinamarca, en donde participaron las empresas prestadoras ENEL CODENSA y CELSIA S.A., y conforme a la problemática identificada con la prestación del servicio de energía, se generó un acta donde se incluyeron unos compromisos a cumplir por parte de las empresas prestadoras.</p> <p>EVIDENCIA Expedientes No: 2022812321000005E y archivo en formato PDF "Acta de Compromiso - Anexo 5", ubicada en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1mMoaktnHBUWwmy9N71AzKLYgUzGf5Gd</p>	En Desarrollo	<p>En el mes de marzo se suscribió acta mesa superservicios Vereda la esmeralda Nilo, Cundinamarca, se socializaron las problemáticas presentadas en la calidad y prestación del servicio y se determinaron compromisos conjuntos empresas ENEL, CODENSA y CELSIA S.A.</p> <p>En abril se realizo mesa superservicios en el municipio de Paratebueno, Cundinamarca temas tratados: Inconformidades de la comunidad del Municipio de Paratebueno Cundinamarca, avances y/o cumplimiento por parte de la prestadora ENEL Colombia, Competencia de la SSPD, de esta actividad se evidencia radicado de respuesta enviado por la empresa ENEL del 29 de abril de 2022 en la cuales estipulan las acciones tomadas por la empresa para dar solución a las problemáticas presentadas.</p> <p>En la DTC se fomentan mesas de trabajo para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios y se realiza seguimiento a las acciones tomadas.</p> <p>Se da cumplimiento al 100% de la actividad acorde con lo programado en siggestion, los soportes y evidencias documentales están acordes con la actividad.</p>	
			Dirección Territorial Noroccidente	25343	1/03/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	<p>En marzo se asistió 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, siendo estas:</p> <p>1) Mesa de trabajo en San Juan del Cesar - La Guajira, realizada el 23/03/2022 - Con la participación de las entidades prestadoras y usuarios, donde se expuso la problemática con los servicios</p> <p>2) Mesa de trabajo en Fundación - Magdalena, realizada el 24/03/2022 - Con la participación de las entidades prestadoras, usuarios, el municipio, personería y algunos concejales donde se expuso la problemática del servicio de energía y acueducto.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/141jqGU4Z71CLNARgAFe1XW6SRxeJm?usp=sharing</p>	En Desarrollo	<p>Se realizaron mesas de articulación en donde se trataron temas relacionados con la prestación de los servicios públicos en el mes de marzo San Juan del Cesar - La Guajira y en Fundación - Magdalena y en el mes de abril en Taganga - Magdalena (ESSMAR, AIR-E, INTERASEO) y El Molino - La Guajira</p> <p>Se encuentran registros documentados de listados de asistencia, registros fotograficos y formulario google forms en el cual se registran los compromisos adquiridos.</p> <p>Se da cumplimiento al 100% de la actividad acorde con lo programado en siggestion, los soportes y evidencias documentales están acordes con la actividad.</p> <p>Se recomienda realizar seguimiento al cumplimiento de las propuestas y compromisos adquiridos para dar solución a la problemática encontrada.</p>	

4. Normativo y procedimental	4.1.	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	Dirección Territorial Nororiental	25365	1/03/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	Durante el mes de marzo se realizaron 2 actividades debido a los compromisos adquiridos con algunas empresas, por lo cual se asistió 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. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1FmRYDAsT4t8ENRAjw_v_B0gxGmZqKJK?usp=sharing	Durante el mes de abril se realizaron 2 actividades donde se asistió 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 esta actividad se realizó en los municipios de la unión (sucre) y bosconia (cesar). EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/10-0B8uds6uCP9N21d5a1b5kKkb42pz?usp=sharing	En Desarrollo	Durante los meses de marzo y abril se realizaron mesas de articulación en las que se busca la asistencia técnica para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios en los municipios de la Unión, Sucre y Bosconia, Cesar. Se realizó seguimiento a los compromisos adquiridos en Mesa Superservicios del 25 de marzo de 2022, en Valledupar - Cesar la superservicios solicita repuesta de la CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. AFINIA Se da cumplimiento al 100% de la actividad acorde con lo programado en sigestión, los soportes y evidencias documentales están acordes con la actividad.
			Dirección Territorial Occidente	25375	1/03/2022 a 30/11/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	Para el mes de marzo se asistió técnicamente a dos mesas superservicios, una en Génova. Quindío: MESA SUPERSERVICIOS, EVIDENCIAS: Expediente 2022830321000004E anexas al radicado 20228301121081y la otra en Pijao, Quindío: MESA SUPERSERVICIOS, EVIDENCIAS: Expediente 2022830321000003E anexas al radicado 20228301122971. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/10AN26_cdl8vQ54vTahU8NJeZ7vAuzghz?usp=sharing	Para el mes de abril se asistió técnicamente a 2 mesas Superservicios, con el acompañamiento de las direcciones técnicas de ASEO, ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, a las cuales asistieron líderes sociales, autoridades municipales y concejales, es de resaltar que, en las actividades llevadas a cabo, se establecieron los compromisos necesarios con los asistentes y empresas prestadoras, para la construcción de propuestas de solución a las manifestaciones de los usuarios. Las MESA SUPERSERVICIOS se llevaron a cabo en los siguientes municipios: Manizales, Caldas: MESA SUPERSERVICIOS, EVIDENCIAS: Expediente 2022830321000010E radicado 20228301618881 Acanadi, Chocó: MESA SUPERSERVICIOS, EVIDENCIAS: Expediente 2022830320300017E radicado 20228301718561 EVIDENCIA https://docs.google.com/spreadsheets/d/1exc2Y_2dFBIUwDEqqYtJh9189VbXlWedrF?usp=sharing&oid=105237622903187051770&npof=true&sd=true	En Desarrollo	En los meses de marzo y abril se llevaron a cabo mesas de articulación para atender las problemáticas que vulneran los derechos de los usuarios y en las que se establecen propuestas para atender las necesidades las necesidades que aquejan a los usuarios en materia de servicios públicos, en Manizales, Caldas, Ascendi, Chocó, Génova, Quindío y Pijao, Quindío. Se evidencian registros documentales: listado de asistencia, riesgo inminente, acta, plan de choque, compromiso personería entre otros. Se da cumplimiento al 100% de la actividad acorde con lo programado en sigestión, los soportes y evidencias documentales están acordes con la actividad.
			Dirección Territorial Oriente	25524	1/03/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	Se realizó actividad Mesas Superservicios, para articular entre los VC, representante de autoridades y Representantes de la Essa, para tratar fallas en la prestación del servicio de energía, medidores prepag, recuperación de consumo de energía, en el que se aclararon dudas respecto a la prestación del servicio y se establecieron compromisos por parte de la empresa Essa: Realizar diagnóstico del Sector del Barrio la Independencia para verificar el servicio de energía y revisar caso puntual de la cuenta No 19240 presentado por la VC Gloria Parra. EVIDENCIA: Expediente No 2022840321000002E Municipio de Bucaramanga, Santander	En el mes de abril se realizaron dos mesas: En el Municipio de Cúcuta, con la prestadora de Aguas Kpitai, para revisar prestación del servicio de acueducto. Y la segunda actividad se realizó en el Municipio de Sogamoso, con la prestadora Empresa Cooservicios, para realizar seguimiento a prestación de acueducto, y alcantarillado. En ambas se escucharon a Vocales de Control y Líderes del Municipio, seguidamente se escuchó la prestadora para aclarar dudas y luego el Director de la D Oriente hizo precisiones al respecto y estableció compromisos EVIDENCIA: Expediente No. 2022840321000008E del 28/04/2022 Expediente No. 2022840321000006E del 19/04/2022	En Desarrollo	Durante los meses de marzo y abril se realizaron mesas de articulación en las que se busca la asistencia técnica para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios en los municipios de Bucaramanga, Santander, en el Municipio de Cúcuta, con la prestadora de Aguas Kpitai, para revisar prestación del servicio de acueducto. Y la segunda actividad se realizó en el Municipio de Sogamoso, con la prestadora Empresa Cooservicios, para realizar seguimiento a prestación de acueducto, y alcantarillado. Se tiene información documentada de convocatorias, asistencia, petición de riesgo inminente, acta, registro de actividades donde se registran las propuestas y registros fotográficos entre otros. Se da cumplimiento al 100% de la actividad acorde con lo programado en sigestión, los soportes y evidencias documentales están acordes con la actividad.
			Dirección Territorial Suoccidente	25346	1/03/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	Se realizó asistencia técnica en el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios, mediante las siguientes actividades: 1) Mesas Superservicios en Palmira, Valle del Cauca el 4/3/2022 2) Mesas Superservicios en San Pedro, Valle del Cauca el 7/3/2022 3) Mesas Superservicios en Buenaventura, Valle del Cauca el 22/3/2022 4) Mesas Superservicios en La Tola, Nariño el 30/3/2022 EVIDENCIA: 1) Expediente 2022850321000002E Radicado 20228500912022, Anexos 0006 2) Expediente 2022850321000003E Radicado 20228500860001, Anexos 0006 3) Expediente 2022850321000004E Radicado 20228501140081, Anexos 0008 4) Expediente 2022850321000005E Radicado 20228501298771, Anexos 0007	Se asistió 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 así: 1) Mesas Superservicios en Inzá Cauca el 19/04/2022 2) Mesas Superservicios en Roldanillo Valle del Cauca el 27/04/2022 3) Mesas Superservicios en Ipiales Nariño el 28/04/2022 4) Mesas Superservicios en Ipiales Nariño el 29/04/2022 EVIDENCIA 1) expediente 2022850321000006E radicado 20228501511861 anexo 6 2) expediente 2022850321000009E radicado 20228501791991 anexo 7 3) expediente 2022850321000007E radicado 20228501877141 4) expediente 2022850321000008E radicado 20228501922161	En Desarrollo	En los meses de marzo y abril se llevaron a cabo mesas de articulación para atender las problemáticas que vulneran los derechos de los usuarios y en las que se establecen propuestas para atender las necesidades las necesidades que aquejan a los usuarios en materia de servicios públicos, en Palmira, San Pedro, Buenaventura - Valle del Cauca, La Tola, Nariño, Inzá Cauca, Roldanillo Valle del Cauca, Ipiales Nariño. Se evidencian registros documentales: listado de asistencia, riesgo inminente, acta, entre otros. Se da cumplimiento al 100% de la actividad acorde con lo programado en sigestión, los soportes y evidencias documentales están acordes con la actividad.
			Dirección Territorial Suroriental	25551	1/03/2022 a 30/11/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	Se asistió técnicamente al desarrollo de la mesa Superservicios el 30-03-2022 realizada en Yopal, Casanare. EVIDENCIA: INFORME CODIGO 25551 encontrado en: (https://drive.google.com/drive/folders/1UkVWznpJDjv-X13NzF0aT3R5e0W5q) y cronograma de actividades con expediente encontrado en: (https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bWwVVCWA5GS3rgTFxrS746vDbhymGuM59/edit?gid=316881535)	Se asistió a la mesa superservicios el día 21/04/2022 en Tauramena actuando como mediadores conforme a la problemática de falla en la prestación del servicio de energía y problemas con los transformadores manifestada por la comunidad, actividad de la cual surgieron compromisos por parte de ENERCA ESP los cuales buscan solucionar la problemática. Se asistió a la mesa superservicios el día 22/04/2022 en Carmen de Apicala actuando como mediadores conforme a la problemática de falla en la prestación del servicio de energía, problemas con la facturación, e inconvenientes con los medidores manifestada por la comunidad, actividad de la cual surgieron compromisos por parte de CELSIA ESP los cuales buscan solucionar la problemática. EVIDENCIA: Expediente:2022812321000041E y 2022812321000042E	En Desarrollo	Durante los meses de marzo y abril se realizaron mesas de articulación en las que se busca la asistencia técnica para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios en los municipios de Yopal, Casanare, Empresa ENERCA ESP Tauramena. En las actas se registran los compromisos adquiridos por cada una de las partes con el fin de atender las necesidades de los usuarios. Se tiene información documentada y registro de las actividades. Se da cumplimiento al 100% de la actividad acorde con lo programado en sigestión, los soportes y evidencias documentales están acordes con la actividad.
			Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25249	1/02/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en febrero	Esta actividad inicia en febrero	Se construye como herramienta de acceso y fortalecimiento del control social, la Estrategia de Participación Ciudadana 2022, la cual tiene cuenta elementos propios de enfoque diferencial, relacionados con la planeación y realización de actividades en zonas apartadas del país. EVIDENCIA: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Servicios%20a%20Ciudadano/estrategia_de_participacion_ciudadana_2022.pdf	Para el mes de marzo de 2022 en las oficinas Digitales se realizaron en total de 808 interacciones en TeResuelve y 255 interacciones en Videollamada, para consulta de evidencia del reporte ingresar al siguiente enlace EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/16K3J3xdy7DZowWm-mhCKqUCEKDaZxZ/edit?gid=198370804	En Desarrollo	La estrategia busca contribuir con la implementación y cumplimiento de los ODS 6, agua limpia y saneamiento, 7, energía asequible y no contaminante, 11, ciudades y comunidades sostenibles, 12, Producción y consumo responsable 16, Paz, justicia e instituciones sólidas. Para tal efecto se realizaron capacitaciones para empoderar en zonas apartadas del país entre ellas Nimaima, Cundinamarca, Luruaco, Atlántico, San Basilio de Palenque, Bolívar, Río Quito, Chocó, Guaitania, Nariño, entre otros. Se evidencia información documentada correspondiente a las actividades. Se da cumplimiento al 100% de la actividad acorde con lo programado en sigestión, los soportes y evidencias documentales están acordes con la actividad.

5.1	Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país	Dirección Territorial Centro	25359	1/03/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	<p>En el mes de marzo se adelantaron acciones de capacitación a los gestores digitales y territoriales con el objetivo de compartir las directrices emitidas por la SDPUGT relacionadas con la correcta gestión y desarrollo de actividades de Participación Ciudadana a partir del mes de Abril, en el marco del Producto 3 "Actividad "construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país"</p> <p>EVIDENCIA: Archivo en PDF "Acta de asistencia DTC - DTSOR 15 MARZO 2022" ubicado en: https://drive.google.com/drive/folders/1IRaY-wN6H6wFNuZDmuud-AKqEoIq3U</p>	<p>En el mes de abril se realizó una (1) actividad de participación ciudadana en donde se generó la construcción de herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país. Esta actividad se desarrolló bajo los lineamientos de una Capacitar para empoderar, desarrollada en el municipio de Nimaima, Cundinamarca. Durante la capacitación se desarrollaron temáticas propias de la SSPD, procedimiento de reclamación, invitación para utilizar los canales virtuales y la plataforma digital Te Resuelvo, adicionalmente se brindó espacio para que la personería municipal manifestara el acompañamiento que realiza su despacho en la realización de trámites de ley y la explicación adecuada de la ley 142 de 1994.</p> <p>EVIDENCIA: Expediente N° 2022812321000028E</p>	En Desarrollo	<p>El 15 de marzo se realizó reunión con las direcciones territoriales centro y suoriente, con el fin de informar acerca de los lineamientos dados por la SDPUGT para la gestión y desarrollo de actividades de Participación Ciudadana.</p> <p>En el mes de abril se desarrollaron actividades en el marco del servicio de asesoría implementada en el ejercicio de control social de los SPD, actividad capacitar para empoderar realizada en Nimaima Cundinamarca con información documentada del registro de la actividad, listado de asistencia, petición riesgo inminente, registro fotográfico, presentación. Se contextualizó acerca de las funciones y presencia de la supervisión, los derechos y deberes como usuarios, los procedimientos de reclamación, preguntas más frecuentes de los usuarios y canales de atención virtual.</p> <p>Se presenta cumplimiento 100% de la actividad en concordancia con la estrategia de participación ciudadana y fortaleciendo el relacionamiento con la ciudadanía.</p>
		Dirección Territorial Noroccidente	25332	1/04/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	<p>Esta actividad inicia en abril</p>	<p>En abril se construyó herramienta de acceso y fortalecimiento de control social y la participación ciudadana en Luruaco - Atlántico como zona apartada del país, realizando capacitación a usuarios de los servicios públicos sobre procedimiento de reclamación, derechos y deberes, Te resuelvo y canales virtuales.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1_JLyZOZDyIQ0BEw0wm70aJs_EOC1UYC?usp=sharing</p>	En Desarrollo	<p>En el marco del servicio de asesoría implementada en el ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios realizados en el mes de abril se realizó capacitación acorde con el programa capacitar para empoderar en Luruaco Atlántico en donde se explicó a los usuarios los derechos y deberes, el proceso para reclamación y canales virtuales. Se observó información documentada de listado de asistencia, registro fotográfico y formulario google form, esta se encuentra en drive.</p> <p>Se recomienda que estos documentos estén asociados a un expediente en ORFEO y además incluir otros documentos como son encuestas de satisfacción, petición de riesgo inminente y presentación.</p> <p>Se observa cumplimiento del 100% la actividad.</p>
		Dirección Territorial Nororiental	25357	1/04/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	<p>Durante el mes de abril se realizó 1 actividad de Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país realizada en el municipio de la jagua de birico (Cesar).</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1xxLM9grDNN_Ah5tcmObC38w7nbwr4AnZ?usp=sharing</p>	En Desarrollo	<p>En el mes de abril se desarrollaron actividades en el marco del servicio de asesoría implementada en el ejercicio de control social de los SPD se desarrolló la actividad feria de SPD en Jagua de birico -César. Se realizó revisión documental: listado de asistencia, registro fotográfico.</p> <p>Cumplimiento del 100% de la actividad acorde con lo programado.</p> <p>Evidencia. https://drive.google.com/drive/folders/1xxLM9grDNN_Ah5tcmObC38w7nbwr4AnZ?usp=sharing Expediente 2022860320300024E</p>
		Dirección Territorial Occidente	25367	1/04/2022 a 30/11/2022	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	<p>El 7 de abril de 2022 a las 2:00 pm Se construyó una herramienta de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en el municipio Río Quito, Chocó, donde se desarrolló actividad capacitar para empoderar</p> <p>Evidencia: 2022830320300010E 20228301489191</p> <p>EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1zh5zYUcLH4LMsh3sQsX-1wt5XU4qLK/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&npof=true&sd=true</p>	En Desarrollo	<p>En el mes de abril se desarrolló la actividad capacitar para empoderar en el municipio Río Quito, Chocó, para fortalecer la participación ciudadana en zonas apartadas; invitación y confirmación, control de asistencia, encuestas de Satisfacción Petición por riesgo inminente, convocatoria, registro fotográfico, presentación.</p> <p>Se contextualizó acerca de las funciones y presencia de la supervisión, los derechos y deberes como usuarios, los procedimientos de reclamación, preguntas más frecuentes de los usuarios y canales de atención virtual.</p> <p>Se presenta cumplimiento 100% de la actividad dando atención al fortalecimiento para participación ciudadana y el relacionamiento con la ciudadanía.</p>
		Dirección Territorial Oriente	25518	1/03/2022 a 30/11/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	<p>En este mes no se realizó esta actividad. Se programa para el mes de abril en el Municipio de Guacamayo, Santander.</p> <p>EVIDENCIA: Cronograma del mes de abril: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1AIZmtumNn46khrOe5SEQv4Whv21esQ/edit?usp=sharing&oid=112002189960203552177&npof=true&sd=true</p>	En Desarrollo	<p>Con el fin de fortalecer la participación ciudadana y control social en zonas apartadas del país, en el mes de abril se desarrolló la actividad supervisión en sintonía emisora la voz de la fé, en el municipio de Contratación-Santander, se trataron temas como: . Qué es la Supervisión, Cuáles son las competencias de esta entidad en cuanto a reclamaciones de los ciudadanos, qué servicios vigila Cúal es el Proceso de reclamación que debe surtir un usuario para reclamar en servicios públicos domiciliarios, Derechos y deberes de los usuarios, canales de atención que están dispuestos.</p> <p>Se encuentran registros documentados en expediente ORFEO (Convocatoria, grabación del evento, petición de riesgo inminente, formato google forms.</p> <p>Cumplimiento del 100% en la actividad soportes acordados con los registros..</p>	
		Dirección Territorial Suoccidente	25336	1/04/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	<p>Se garantizó la construcción de herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país con el desarrollo de la actividad capacitar para empoderar en Guaitarilla Nariño el 20/04/2022, donde se le brindó a la comunidad información sobre los mecanismos de control social, debido proceso y conformación de CDCS como mecanismo que garantiza una buena prestación de servicios públicos por parte de las prestadoras.</p> <p>EVIDENCIA: Expediente 2022850320300009E radicado 20228501610172 anexo 6</p>	En Desarrollo	<p>Durante el mes de abril se realizó actividad capacitar para empoderar para fortalecimiento del control social y participación y acercamiento a ciudadanía, se llevo a cabo la actividad capacitar para empoderar en Guaitarilla Nariño.</p> <p>Los temas tratados fueron: Generalidades de los servicios públicos domiciliarios, Derechos y deberes en servicios públicos domiciliarios. Comité de Desarrollo y Control Social – Vocales de control. Trámite para una reclamación. Plataforma TeResuelvo.com para gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).</p> <p>Se evidencia información documentada (Listado de asistencia, Encuesta de satisfacción, Fotografías del evento, Presentación Comités de Desarrollo Y Control Social, Presentación Tramite para una reclamación, Invitación en redes sociales)</p> <p>Cumplimiento del 100% en la actividad, los soportes corresponden con las actividades descritas.</p>
		Dirección Territorial Suoriental	25548	1/03/2022 a 30/11/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	<p>Se realizó la actividad de Capacitar para empoderar el día 25-03-2022 en la Vereda Villa Samaria en Melgar-Tolima, donde se construyó herramientas de acceso y fortalecimiento del control social.</p> <p>EVIDENCIA: INFORME https://drive.google.com/drive/folders/1UkqWlznqJDjv-X13NzF0aT3RsecW5q y cronograma de actividades con expediente encontrado en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bWMVCWA5GS3rgTFxrS746vDbhymGum59/edit#gid=316881535</p>	En Desarrollo	<p>En el mes de marzo de realizó actividad Capacitar para Empoderar en Melgar, Tolima. Vereda Villa Samaria. Se observó información documentada (control de asistencia, encuesta de satisfacción, petición por riesgo inminente, evidencia fotográfica, convocatoria)</p> <p>Temas tratados: Qué es la Supervisión, Cuáles son las competencias de esta entidad en cuanto a reclamaciones de los ciudadanos, qué servicios vigila Cúal es el Proceso de reclamación que debe surtir un usuario para reclamar en servicios públicos domiciliarios, Derechos y deberes de los usuarios, canales de atención que están dispuestos.</p> <p>Se da cumplimiento al 100% de la actividad contribuyendo así a la participación ciudadana y control social en zonas apartadas del país. Las evidencias corresponden con las actividades realizadas.</p>	

						<p>Se diseña la Estrategia de Participación Ciudadana 2022 y se realiza la respectiva publicación en la página web de la entidad. Así mismo, se socializa la estrategia con las Direcciones Territoriales.</p> <p>EVIDENCIAS: Estrategia de Participación Ciudadana 2022: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Servicios%20a%20Ciudadano/estrategia_de_participacion_ciudadana_2022.pdf Soporte correo socialización estrategia: https://drive.google.com/file/d/1Y61eBQYV7PNBh0dVhigNGI4vS1brhK/view?usp=sharing</p> <p>Controles de asistencia socialización estrategia de Participación Ciudadana con las Direcciones Territoriales:</p> <p>EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/15Ra0fAeAoxckZTulN-eRjHCyqVYMGdu_/edit?usp=sharing&oid=117241511907290543960&npof=true&sd=true https://docs.google.com/spreadsheets/d/1OY1pvmWJFN886huh5ReKKS2iYCLjg-K/edit?usp=sharing&oid=117241511907290543960&npof=true&sd=true https://docs.google.com/spreadsheets/d/1u4E1j0mYkjaYfoXjsUE74W3qwuj_w_/edit?usp=sharing&oid=117241511907290543960&npof=true&sd=true</p>	<p>Se realizaron estrategias de fortalecimiento Cumpliendo con el servicio de asesoría en el ejercicio del control social de los servicios públicos domiciliarios enfocado a la actividad No. 1 del producto 3, la estrategia de Participación Ciudadana cuenta con las siguientes actividades: Superservicios en Sintonía – Capacitar para Empoderar – Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales – Taller con Comités de Desarrollo y Control Social – Superservicios al Barrio, Promoviendo el Control Social y Ferias de Servicios.</p> <p>EVIDENCIA: https://docs.google.com/document/d/1QoHf20U0iEJtYjVO LRzJ4egWNixTQC/edit?usp=sharing&oid=117241511907290543960&npof=true&sd=true</p>	<p>En el 1er cuatrimestre se realizaron actividades que contribuyen con la estrategia de participación ciudadana así: Se diseña la Estrategia de Participación Ciudadana 2022, se publica página web de la entidad, se socializa con las Direcciones Territoriales. Se encuentran los registros documentales correspondientes a las actividades (Controles de asistencia socialización estrategia de Participación Ciudadana con las Direcciones Territoriales)</p> <p>Se da cumplimiento al 100% de la actividad contribuyendo así a la participación ciudadana y control social en zonas apartadas del país. Las evidencias corresponden con las actividades realizadas.</p>
						<p>En el mes de marzo se realizaron 9 actividades de participación ciudadana en donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio. Se realizaron cuatro (4) eventos en la ciudad de Bogotá de los cuales dos (2) dentro de la estrategia de Ferias de Servicios, una (1) dentro de la de Capacitar para Empoderar y la otra dentro de la Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales. Los otros municipios en donde se realizó la actividad son: Suesca, Meistas del Colegio y Fusagasugá- Cundinamarca dentro de la estrategia Capacitar para Empoderar y por último en Girardot - Cundinamarca bajo la estrategia de Superservicios en Sintonía y en Guayabal de Siquima, bajo la estrategia de Superservicios al Barrio.</p> <p>EVIDENCIA: Ver Expedientes No: 2022812321000023E; 2022812321000002E; 2022812321000004E; 2022812321000006E; 2022812321000008E; 2022812321000009E; 2022812321000010E; 2022812321000011E; 2022812321000012E</p>	<p>En el mes de abril se realizaron once (11) actividades de participación ciudadana en donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio nacional. Dentro de las actividades se realizaron dos (2) Superservicios al barrio, una (1) superservicios en sintonía, siete (7) Capacitar para empoderar y un (1) taller con comités de desarrollo y control social. Los municipios donde se desarrollaron las actividades fueron en la ciudad de Bogotá y en los municipios de Girardot, Anapoima, Caparrapi, Subachoque, Gachancipa, Soacha, Viotá y Arbelaez, todos en el departamento de Cundinamarca.</p> <p>EVIDENCIA: Ver archivo en PDF "Anexo 1 Proyecto de inversión y ejecución". Ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1ASF3P_kP8s8NIW_o_FgkzF3yxAgap-1T; Ver Expedientes No: 2022812321000024E; 2022812321000035E; 2022812321000025E; 2022812321000026E; 2022812321000027E; 2022812321000030E; 2022812321000032E; 2022812321000033E; 2022812321000034E; 2022812321000036E; 2022812321000038E</p>	<p>Se evidencia en los meses de marzo y Abril la realización de actividades de participación ciudadana dentro de las cuales están Superservicios al barrio, capacitar para empoderar, Superservicios en sintonía, Rendición de cuentas, taller con comités de desarrollo y control social en donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social.</p> <p>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V3 ; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección territorial Centro en su producto 10960 Servicio de asesoría implementada en el ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios realizados</p>
						<p>En marzo de implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en los siguientes municipios:</p> <p>SUPERSERVICIOS AL BARRIO: 1) Valianueva – La Guajira: 09/03/2022 2) El Molina – La Guajira: 10 y 11/03/2022</p> <p>CAPACITAR PARA EMPODERAR: 3) Baranoa – Atlántico: 18/03/2022 4) Riohacha – La Guajira: 22/03/2022 5) Barranquilla – Atlántico: 23/03/2022 6) Plojo – Atlántico: 22/03/2022</p> <p>SUPERSERVICIOS EN SINTONIA: 7) Ponedera – Atlántico: 30/03/2022 8) Rendición de Cuentas: 31/03/2022</p> <p>EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1nQ_wK2mcdlvq2QONx_C8Q_0-0GUSfBWw?usp=sharing</p>	<p>En abril se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en los siguientes municipios: CAPACITAR PARA EMPODERAR: 1. Nueva granada – Magdalena: 12/04/2022 2. Santa Marta – Magdalena: 06/04/2022 3. Maicao – La Guajira: 27/04/2022 SUPERSERVICIOS AL BARRIO: 4. Sabanagrande – Atlántico: 22/04/2022 5. Dibulla – La Guajira: 28/04/2022 TALLER CON CDACS: 6. Palmar de Varela: 29/04/2022 SUPERSERVICIOS EN SINTONIA: 7. Plato - Magdalena: 20/04/2022</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1cgFuhv910VdV3s50nkMxSNf1OvWmLlf?usp=sharing</p>	<p>Se evidencia en los meses de Marzo y Abril la realización de actividades de participación ciudadana dentro de las cuales están Superservicios al barrio, capacitar para empoderar, Superservicios en sintonía, Rendición de cuentas, taller con comités de desarrollo y control social en donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social.</p> <p>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V3 ; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Noroccidente en su producto 10954 Servicio de asesoría implementada en el ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios realizados</p>
						<p>Durante el mes de marzo se realizaron 8 actividades de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1QWAUCVFv7wXuNmRbVQJhmFG3DlJl?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de abril se realizaron 9 actividades de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio en los municipios de Planeta Rica, Cartagena, Cururumani, Carmen de Bolívar, Pueblo Nuevo, San Marcos, Sincé y Aguachica.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1GwHf1OTcKSSCSJK2wUdJppH5SM-BzLh?usp=sharing</p>	<p>Se evidencia en los meses de marzo y Abril la realización de actividades de participación ciudadana; 8 actividades en Marzo con los respectivos expedientes y 9 actividades en Abril documentadas en expedientes dentro de las cuales se encuentran capacitar para empoderar y Superservicios en sintonía en donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social.</p> <p>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V3 ; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Noroccidente en su producto 10953 Servicio de asesoría implementada en el ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios realizados.</p>

5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	5.2	Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio	Dirección Territorial Occidente	25363	1/03/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	<p>En el mes de abril se implementaron 12 estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio así:</p> <p>4 Supervisores al barrio articulada con la SIC; Las evidencias se anexan al expediente 2022830320300011E; 2022830320300012E radicado 20228301506841; 2022830321000009E radicado 20228301566891; 2022830320300011E 20228301582591</p> <p>3 Supervisores en sintonía. Las evidencias se anexan al expediente 2022830320300013E radicado 20228301565131; 2022830321000008E radicado 20228301545081; 2022830321000012E radicado 20228301701911</p> <p>5 Capacitar para empoderar: Las evidencias se anexan al expediente 2022830320300010E radicado 20228301489191; 2022830320300015E radicado 20228301580494; 2022830320300019E radicado 20228301769471; 2022830320300018E radicado 20228301718581; 2022830320300014E radicado 20228301580391</p> <p>EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1YURYGvPffIMG-yQdM1C0rPH085V/Foes-G/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&npof=true&sd=true</p>	En Desarrollo	Se evidencia en los meses de marzo y Abril la realización de actividades de participación ciudadana; 9 actividades en Marzo con los respectivos expedientes y 12 actividades en Abril documentadas en expedientes dentro de las cuales se encuentran capacitar para empoderar, Supervisores al barrio, Supervisores en sintonía, Rendición de cuentas de las direcciones territoriales en donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social .
			Dirección Territorial Oriente	25515	1/03/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	<p>En el mes de marzo se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, con el desarrollo de las siguientes actividades:</p> <p>1) Capacitar para empoderar en Toribio, Cauca el 4/3/2022</p> <p>2) Capacitar para empoderar en Yumbo, Valle del Cauca el 5/3/2022</p> <p>3) Capacitar para empoderar en Buenaventura el 15/3/2022</p> <p>4) Capacitar para empoderar en Cali, Valle del Cauca el 16/3/2022</p> <p>5) Capacitar para empoderar en Tumaco, Nariño el 25/3/2022</p> <p>6) Supervisores al barrio en Popayán, Cauca el 8/3/2022</p> <p>7) Supervisores al barrio en Cartago, Valle del Cauca el 15/3/2022</p> <p>8) Supervisores al barrio en Yumbo, Valle del Cauca el 22/3/2022</p> <p>9) Supervisores al barrio en Yumbo, Valle del Cauca el 22/3/2022</p> <p>10) Taller con Comités de Desarrollo y Control Social en Pasto, Nariño el 23/3/2022</p> <p>11) Supervisores en Sintonía en Tumaco, Nariño el 4/3/2022</p> <p>EVIDENCIA: Expediente No. 2022840321000001E Supervisores al Barrio- Municipio Viracachá. Expediente 2022840321000004E Supervisores en Sintonía. Expediente No. 2022840321000003E Rendición de cuentas.</p>	En Desarrollo	Se evidencia en los meses de marzo y Abril la realización de actividades de participación ciudadana; 4 actividades en Marzo con los respectivos expedientes y 15 actividades en Abril documentadas en expedientes dentro de las cuales se encuentran capacitar para empoderar, Supervisores en sintonía, Supervisores al barrio, Rendición de cuentas de las direcciones territoriales y un Taller con comités de desarrollo y control social en donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social .
			Dirección Territorial Suroccidente	25333	1/03/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	<p>Se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, con el desarrollo de las siguientes actividades:</p> <p>1) Capacitar para empoderar en Toribio, Cauca el 4/3/2022</p> <p>2) Capacitar para empoderar en Yumbo, Valle del Cauca el 5/3/2022</p> <p>3) Capacitar para empoderar en Buenaventura el 15/3/2022</p> <p>4) Capacitar para empoderar en Cali, Valle del Cauca el 16/3/2022</p> <p>5) Capacitar para empoderar en Tumaco, Nariño el 25/3/2022</p> <p>6) Supervisores al barrio en Popayán, Cauca el 8/3/2022</p> <p>7) Supervisores al barrio en Cartago, Valle del Cauca el 15/3/2022</p> <p>8) Supervisores al barrio en Yumbo, Valle del Cauca el 22/3/2022</p> <p>9) Supervisores al barrio en Yumbo, Valle del Cauca el 22/3/2022</p> <p>10) Taller con Comités de Desarrollo y Control Social en Pasto, Nariño el 23/3/2022</p> <p>11) Supervisores en Sintonía en Tumaco, Nariño el 4/3/2022</p> <p>EVIDENCIA: 1) Expediente 2022850320300001E, Radicado 20228500727641, Anexos 0003 2) Expediente 2022850320300002E, Radicado 20228500978222, Anexos 0008 3) Expediente 2022850320300003E, Radicado 20228501186481, Anexos 0006</p>	En Desarrollo	Se evidencia en los meses de marzo y Abril la realización de actividades de participación ciudadana; 11 actividades en Marzo con los respectivos expedientes y 10 actividades en Abril documentadas en expedientes dentro de las cuales se encuentran capacitar para empoderar, Supervisores en sintonía, Supervisores al barrio y un Taller con comités de desarrollo y control social en donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social .
			Dirección Territorial Suoriental	25547	1/03/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	<p>Las estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social giraron en capacitar, empoderar y orientar a los usuarios, asistentes y comunidad, mediante actividades:</p> <p>-Capacitar para Empoderar Barrio Jazmín Sector Vagón Ibaqué 26/04/2022, en Puerto Mitán 30/04/2022 e Itnos 29/04/2022</p> <p>-Supervisores en sintonía Florencia Emisora Cristalina Stereo 101.1 FM 25/04/2022</p> <p>-Taller con CDCS Neiva 30/04/2022</p> <p>-Supervisores al barrio Palermo 30/04/2022.</p> <p>En los temas: Generalidades y canales virtuales de la SSPD, Derechos y deberes de los usuarios, Procedimiento de reclamación, Procedimiento de conformación de CDCS. También se brindó orientación personalizada y en el taller con CDCS se abordó la Ficha técnica Sigme FCS-FI-001 en cuanto a actores en los servicios públicos, Capítulo 1 del Título 5 de Ley 1421/1994, en concordancia con el Decreto 1429/2015) y Contrato de condiciones uniformes, mecanismos de vigilancia y control.</p> <p>EVIDENCIA Expediente: 2022812321000039E, 2022812321000040E, 2022812321000043E, 2022812321000044E, 2022812321000045E y 2022812321000046E.</p>	En Desarrollo	Se evidencia en los meses de marzo y Abril la realización de actividades de participación ciudadana; 4 actividades en Marzo con los respectivos expedientes y 6 actividades en Abril documentadas en expedientes dentro de las cuales se encuentran capacitar para empoderar, Supervisores en sintonía, Supervisores al barrio, Taller con comités de desarrollo y control social en donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social .
5.3	Implementar estrategias de coacción sobre los procesos de inspección, vigilancia y control al ciudadano de las empresas de servicios públicos domiciliarios.	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25250	1/07/2022 al 31/12/2022	Esta actividad inicia en julio	Esta actividad inicia en julio	Esta actividad inicia en julio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad programada para comenzar en el mes de Julio	

Asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25254	01/03/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en noviembre	Esta actividad inicia en marzo	Se asistió por parte de Las Direcciones Territoriales para el mes de marzo a las mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios, realizando las siguientes Mesas Superservicios: EVIDENCIA: La DTC realizó 1 Mesa Superservicios en Nilo, Cundinamarca (No. de expediente 2022812321000005E). - La DTNOC realizó 2 Mesas Superservicios en San Juan del Cesar, La Guajira (No. de expediente 2022820321000005E) y Fundación, Magdalena (No. de expediente 2022820321000007E). -La DTNOR realizó 1 Mesa Superservicios en Cereté, Córdoba (No. de expediente 2022860170100013E).		En Desarrollo	Se evidencia documento en el cual se resumen los monitoreo a mesas y compromisos de las Direcciones Territoriales reportando en Marzo 28 compromisos en su mayoría relacionados con los servicios de energía y acueducto, también se reportaron con respecto a los servicios de alcantarillado, aso y gas combustible. En Abril se reportan 30 compromisos; los compromisos se encuentran documentados en expedientes. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V3 ; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio en su producto 10928 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios realizado. Es de anotar que, para el mes de abril, no se recibió reporte de monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.
	Dirección Territorial Centro	25374	1/04/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	En función de asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector, en conjunto con la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, se realiza monitoreo a los acuerdos establecidos en las Mesas Superservicios, por medio de un Drive liderado de la SDPUG, en donde se lleva la trazabilidad de las acciones que se desarrollan en los acuerdos o compromisos propuestos como solución conjunta. EVIDENCIA Ver Expedientes N° 2022812321000005E y 20228123210000031E Ver archivo PDF "Anexo 2 Monitoreo a Mesas y Compromisos", ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1VNHud74LR7dahHhOpdHfVWg88duDK-c1	En Desarrollo	En el mes de Abril se evidencian monitoreos y seguimientos a los acuerdos establecidos en las Mesas Superservicios con empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en los municipios de Nilo Cundinamarca y Paratebueno Cundinamarca los cuales se encuentran documentados en los expedientes N° 2022812321000005E y 20228123210000031E. y EVIDENCIA: el link https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1VNHud74LR7dahHhOpdHfVWg88duDK-c1 Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V3 ; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial centro en su producto 10961 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios realizado. Las fechas de programación de las fuentes de información no son consistentes, evidenciado que para la programación en Sigestión para esta actividad, la meta se cumple desde abril hasta diciembre de 2022, siendo diferente a la reportada en el PAAC V.1.2 y 3 que va desde marzo a diciembre de 2022. Se recomienda realizar el ajuste de fechas de tal manera que la programación sea coherente Sigestión y PAAC
	Dirección Territorial Noroccidente	25348	1/04/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	En Desarrollo	En el mes de Abril se evidencian monitoreos y seguimientos a los acuerdos establecidos en las Mesas Superservicios con empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en los departamentos de Magdalena y la Guajira los cuales se encuentran documentados en los expedientes N°2022820321000009E y 2022820321000010E Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V3 ; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Noroccidente en su producto 10957 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios realizado. Es de anotar que, para el mes de abril, no se recibió reporte de monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional. Las fechas de programación de las fuentes de información no son consistentes, evidenciado que para la programación en Sigestión para esta actividad, la meta se cumple desde abril hasta diciembre de 2022, siendo diferente a la reportada en el PAAC V.1.2 y 3 que va desde marzo a diciembre de 2022. Se recomienda realizar el ajuste de fechas de tal manera que la programación sea coherente Sigestión y PAAC
	Dirección Territorial Occidente	25377	1/04/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	En Desarrollo	En el mes de Abril se evidencian monitoreos y seguimientos a los acuerdos establecidos en la Mesa Superservicios con empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios descritos en el drive de seguimiento dispuesto por la SOGLUPIT. Sin embargo es de anotar que el drive de evidencia registrado en Sigestión posee archivos que no son verificables Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial occidente en su producto 10956 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios realizado. Sin embargo no es posible verificar la evidencia. Es de anotar que, para el mes de abril, no se recibió reporte de monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional. Las fechas de programación de las fuentes de información no son consistentes, evidenciado que para la programación en Sigestión para esta actividad, la meta se cumple desde abril hasta diciembre de 2022, siendo diferente a la reportada en el PAAC V.1.2 y 3 que va desde marzo a diciembre de 2022. Se recomienda realizar el ajuste de fechas de tal manera que la programación sea coherente Sigestión y PAAC
	Dirección Territorial Oriente	25530	1/04/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	En Desarrollo	En el mes de Abril se evidencian monitoreos y seguimientos a los acuerdos establecidos en la Mesa Superservicios con empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios en el municipio de Sogamoso Boyaca el cual se encuentra documentado en el expediente N°2022840321000008E Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V3 ; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Oriente en su producto 11003 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios realizado. Es de anotar que, para el mes de abril, no se recibió reporte de monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional. Las fechas de programación de las fuentes de información no son consistentes, evidenciado que para la programación en Sigestión para esta actividad, la meta se cumple desde abril hasta diciembre de 2022, siendo diferente a la reportada en el PAAC V.1.2 y 3 que va desde marzo a diciembre de 2022. Se recomienda realizar el ajuste de fechas de tal manera que la programación sea coherente Sigestión y PAAC
	Dirección Territorial NorOriente	25369	1/04/2022 a 31/12/2022					En Desarrollo	De acuerdo con la evidencia reportada en Sigestión, durante el mes de abril se evidencia la realización de 1 actividad de asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector realizada en el municipio de montería (córdoba). https://drive.google.com/drive/folders/1YzGzGAa0_WD7SBhz730XSRlpXeyrBQ7?usp=sharing Es de anotar que la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional no relacionó en la matriz a la D.T. Nororiental y sus reportes respectivos, por lo que se recomienda tener mas cuidado y diligencia al efectuar dicho reporte a la Oficina de Control Interno.

												<p>En el mes de Abril se evidencian monitoreos y seguimientos a los acuerdos establecidos en las Mesas Superservicios con empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en los municipios de palma, San Pedro, Buenaventura del Valle del Cauca y la tola Nariño documentados en expedientes descritos en el drive de la evidencia.</p> <p>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V3 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Suroccidente en su producto 10959 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios realizado.</p> <p>Es de anotar que, para el mes de abril, no se recibió reporte de monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.</p> <p>Las fechas de programación de las fuentes de información no son consistentes, evidenciado que para la programación en Sisgestión para esta actividad, la meta se cumple desde abril hasta diciembre de 2022, siendo diferente a la reportada en el PAAC V.1.2 y 3 que va desde marzo a diciembre de 2022.</p> <p>Se recomienda realizar el ajuste de fechas de tal manera que la programación sea coherente Sisgestión y PAAC</p>		
												<p>En el mes de Abril se evidencian monitoreos y seguimientos a los acuerdos establecidos en las Mesas Superservicios con empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en el departamento de casanare documentados en expediente N°2022812321000022E</p> <p>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V3 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Suoriente en su producto 11014 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios realizado.</p> <p>Es de anotar que, para el mes de abril, no se recibió reporte de monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.</p> <p>Las fechas de programación de las fuentes de información no son consistentes, evidenciado que para la programación en Sisgestión para esta actividad, la meta se cumple desde abril hasta diciembre de 2022, siendo diferente a la reportada en el PAAC V.1.2 y 3 que va desde marzo a diciembre de 2022.</p> <p>Se recomienda realizar el ajuste de fechas de tal manera que la programación sea coherente Sisgestión y PAAC</p>		
	5.5	Diseñar estrategia de participación ciudadana en la gestión de la SSPD (teniendo en cuenta todo el ciclo de la gestión pública)	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25129	1/02/2022 a 31/03/2022	Esta actividad inicia en febrero	<p>Se diseña la estrategia de participación ciudadana 2022, la cual será publicada o socializada en la página web de la entidad en el mes de marzo.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1j0-FhMLuR2X9l06_vDIce7RX6Rn6A8w_ https://drive.google.com/drive/folders/1MLySJ2FlxYcfwDKFsQzXl2i7Ryzlnk?usp=sharing</p>	Se realiza actualización a la Estrategia de Participación Ciudadana 2022, para fortalecer el rol de los Alcaldes en la promoción del control social con la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social, creando la actividad Promoviendo el control social en dicha estrategia y fijando una priorización.					Cumplida	<p>En el mes de Marzo se evidencia documento "Estrategia de participación ciudadana 2022" y en Abril una actualización de la misma estrategia junto con correos en donde se explica estrategia para promover conformación de Comités de desarrollo y control social, por lo cual se ve cumplida la actividad en los plazos establecidos.</p> <p>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V3 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio en su producto 10892 Actividades realizadas que contribuyan al cumplimiento de los ODS.</p> <p>Actividad programada para comenzar en el mes de Mayo</p>
	5.6	Capacitaciones realizadas a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos	Dirección Territorial Centro	25299	1/05/2022 a 31/10/2022	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad programada para comenzar en el mes de Mayo			
Dirección Territorial Noroccidente			25295	1/05/2022 a 30/11/2022	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad programada para comenzar en el mes de Mayo				
Dirección Territorial Nororiente			25294	1/05/2022 a 31/10/2022	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad programada para comenzar en el mes de Mayo				
Dirección Territorial Occidente			25303	1/04/2022 a 31/08/2022	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	En Desarrollo	<p>El 18/04/2022 a las 9: 00 am, se realizó 1 actividad denominada taller con comités de desarrollo y control social, con sede en el municipio de Quibdó, a la cual se convocó a los vocales de control del departamento de Chocó, Evidencia: expediente 2022830321000011E radicado 20228301629081</p> <p>EVIDENCIA https://docs.google.com/spreadsheets/d/1gloZIG9J7h-lqBgNm70svZJvYSoHplcN/edit?usp=sharing&ouid=105237622903187051770&tpcl=inv&sd=true</p>	En el mes de Abril se evidencia actividad denominada taller con comités de desarrollo y control social dentro del cual se capacito a vocales de control y miembros del CDCS en aspectos técnicos. La actividad se encuentra documentada en el expediente 2022830321000011E radicado 20228301629081			
Dirección Territorial Oriente			25499	1/05/2022 a 30/11/2022	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad programada para comenzar en el mes de Mayo				
Dirección Territorial Suroccidente			25290	1/04/2022 a 31/10/2022	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	En Desarrollo	<p>Se realizó una capacitación a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos con la jornada Capacitar para empoderar en Mercaderes Cauca el 5/04/2022, donde se compartió instruyó a los vocales de control acerca de los componentes de las facturas, proceso de facturación, debido proceso de reclamación entre otros temas necesarios para un control social efectivo.</p> <p>EVIDENCIA Expediente 2022850320300007E radicado 20228501410531 anexo 8</p>	En el mes de Abril se evidencia actividad Capacitación para empoderar dentro del cual se capacito al personal asistente en generalidades, deberes y derechos en servicios públicos domiciliarios, facturación Energía, acueducto y gas domiciliario, tramite para una reclamación y Plataforma TE RESUELVO. La actividad se encuentra documentada en el expediente 2022850320300007E radicado 20228501410531			
Dirección Territorial Suoriente			25537	1/04/2022 a 31/10/2022	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	Esta actividad inicia en abril	En Desarrollo	<p>Se realizo actividad taller con comités de Desarrollo y Control Social de manera virtual con vocales de la ciudad de Neiva, el día 30 de abril en donde se capacito en generalidades en servicios públicos, deberes y derechos, procedimiento de reclamación, ODS y canales de atención, y con respecto a la Ficha técnica en Sigme FCS-Ft-001 se abordaron los temas de actores en los servicios públicos, Capítulo 1 del Título 5 de la Ley 142de 1994, en concordancia con el Decreto 1429 de 2015 y Contrato de condiciones uniformes, mecanismos de vigilancia y control</p> <p>EVIDENCIA Expediente: 2022812321000045E</p>	En el mes de Abril se evidencia actividad denominada taller con comités de desarrollo y control social dentro del cual se capacito a vocales de control y un funcionario público en aspectos técnicos. La actividad se encuentra documentada en el expediente 2022812321000045E			
												<p>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V3 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Suoriente en su producto 11004 Capacitaciones realizadas a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos</p>		

			Dirección Territorial Centro	25316	2/05/2022 a 31/10/2022	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad programada para comenzar en el mes de Mayo. No obstante, las fechas de programación de las fuentes de información no son consistentes, evidenciado que para la programación en Sigestión para esta actividad, la meta se cumple desde mayo hasta octubre de 2022, siendo diferente a la reportada en el PAAC V.1.2 y 3 que va desde marzo a diciembre de 2022. Se recomienda realizar el ajuste de fechas de tal manera que la programación sea coherente Sigestión y PAAC
			Dirección Territorial Noroccidente	25306	1/03/2022 a 30/11/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	Actividades en las que se trataron los siguientes temas: 1) Conformación de CDCS, 2) Procedimiento de reclamación, 3) Canales de atención EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1qFdP3d5ezK8lwmQMVmc4Moll308wEi5?usp=sharing	En este periodo al igual que en el anterior, se presenta una sobre ejecución debido al cambio de meta explicada en el reporte anterior. Ya se solicitó la modificación de la programación, pero esta, de acuerdo a información recibida, se verá reflejada en el mes de mayo EVIDENCIA https://drive.google.com/drive/folders/1kuYpeKBCi9Pv__zpzTn57nB4g2Rpl6P1?usp=sharing	En Desarrollo	Se evidencian documentos en el mes de Marzo y Abril dentro de los cuales se realizó una actividad de capacitar para empoderar tanto en marzo como en Abril. La Dirección Territorial identificó 6 municipios sin CDCS correspondiente al 20% restante. Por lo cual en términos de porcentaje cada actividad en la que se capacita sobre conformación de CDCS en municipios donde no hay equivalente a un avance del 3.33%. En ese orden de ideas con corte a 30 de Abril con las 2 actividades realizadas se tiene un avance del 6.67% aprox 7% sobre el 4% programado, sobreejecutando lo programado. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V3, esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Noroccidente en su producto 10938 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS. No obstante, las fechas de programación de las fuentes de información no son consistentes, evidenciado que para la programación en Sigestión para esta actividad, la meta se cumple desde marzo hasta noviembre de 2022, siendo diferente a la reportada en el PAAC V.1.2 y 3 que va desde marzo a diciembre de 2022. Se recomienda realizar el ajuste de fechas de tal manera que la programación sea coherente Sigestión y PAAC
			Dirección Territorial Nororiental	25307	1/05/2022 a 31/10/2022	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	Esta actividad inicia en mayo	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad programada para comenzar en el mes de Mayo. No obstante, las fechas de programación de las fuentes de información no son consistentes, evidenciado que para la programación en Sigestión para esta actividad, la meta se cumple desde mayo hasta octubre de 2022, siendo diferente a la reportada en el PAAC V.1.2 y 3 que va desde marzo a diciembre de 2022. Se recomienda realizar el ajuste de fechas de tal manera que la programación sea coherente Sigestión y PAAC
			Dirección Territorial Occidente	25325	1/03/2022 a 30/11/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	Durante el mes de marzo se desarrollaron 3 actividades en los municipios de: Medio Atrato, Chocó: supervenios en sintonía, Evidencia expediente 2022830320300009E radicado 20228301062611; Abejorral, Antioquia: Capacitar para empoderar. Evidencia expediente: 2022830320300005E radicado 20228300970191; Sabanalarga, Antioquia: Capacitar para empoderar. Evidencia expediente 2022830321000002E radicado 20228301021921 Lo que arroja un porcentaje de avance por mes de 2.4 % (Número de municipios impactados mes x 100 y el resultado se divide en el total de los municipios sin CDCS. En este caso 3*100/125) EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1dPcAjmQwGallWlG5u6hsBBP3uJ4vRm_/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&rfpof=true&sd=true	Teniendo en cuenta que en la jurisdicción de la DTOC para la vigencia 2022, existe un total de 125 municipios sin comités de desarrollo y control social, y que en el plan de acción de la DTOC se tiene como meta impactar el 4% (acumulado) del total de municipios para el mes de abril, lo cual equivale a 5 municipios, se procedió a impactar 2 municipios donde no existe CDCS, en el mes de abril se desarrollaron actividades en los siguientes municipios sin CDCS Río Quilo, Chocó : Capacitar para empoderar; Evidencia expediente: 202283032030010E radicado 20228301489191 Montebello, Antioquia: Supervenios en sintonía, Evidencia expediente: 2022830321000008E radicado 20228301545081 EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ay2sEzG5CzYfscTpyMndK01ruNeYVWXV9/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&rfpof=true&sd=true	En Desarrollo	Se evidencian documentos en el mes de Marzo y Abril dentro de los cuales se describe para Marzo 2 actividades de Capacitar para empoderar y 1 supervenios en sintonía impactando 3 municipios sin CDCS equivalente al 2.4 %, para Abril se impactan 2 municipios sin CDCS con las actividades de capacitar para empoderar y supervenios en sintonía equivalente al 1,6% y que acumulando los dos meses suman el 4% acumulado; cumpliendo con lo programado, se verifican expedientes en los cuales se encuentran documentadas las actividades: 2022830320300009E radicado 20228301062611, 022830320300005E radicado 20228300970191, 2022830321000002E radicado 20228301021921, 202283032030010E radicado 20228301489191, 2022830321000008E radicado 20228301545081 Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V3, esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Occidente en su producto 10937 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS. No obstante, las fechas de programación de las fuentes de información no son consistentes, evidenciado que para la programación en Sigestión para esta actividad, la meta se cumple desde marzo hasta noviembre de 2022, siendo diferente a la reportada en el PAAC V.1.2 y 3 que va desde marzo a diciembre de 2022. Se recomienda realizar el ajuste de fechas de tal manera que la programación sea coherente Sigestión y PAAC
5.7	Realizar capacitaciones en el 20% restante de los municipios donde no existen CDCS		Dirección Territorial Oriente	25502	1/03/2022 a 30/11/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	En el año 2022 la DT Oriente tiene un total de 15 municipios identificados sin CDCS, la meta anual es del 20% del total de los municipios restantes (15/20 Equivale a 3 municipios). En el mes de marzo se orientó y se capacitó en el ejercicio del control social, se incentivó la conformación de cdcs, se promovió la plataforma de resolución y su importancia, en el Municipio de Viracachá, Boyacá. Se puede evidenciar en el radicado No.20228401002102 del 24 y 25/03/2022. Alcanzando un avance de la meta del 7%. EVIDENCIA: Exp No 2022840321000001E Municipio de Viracachá	Se evidencian 3 actividades de las cuales 1 se realizaron en Marzo Supervenios al barrio y 2 en Abril que fue capacitar para empoderar y Supervenios en sintonía con lo cual se impactan 3 municipios sin CDCS. La Dirección Territorial identificó 15 municipios sin CDCS correspondiente al 20% restante. Por lo cual en términos de porcentaje cada actividad en la que se capacita sobre conformación de CDCS en municipios donde no hay equivalente a un avance del 1.33%. En ese orden de ideas con corte a 30 de Abril con las 3 actividades realizadas se tiene un avance del 4% sobre el 4% programado, cumpliendo con lo programado lo programado, se verifican expedientes en los cuales se encuentran documentadas las actividades 2022840321000001E, 2022840320300015E, 2022840321000005E Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V3, esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Oriente en su producto 10999 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS. Es de anotar que, para el mes de abril, no se recibió reporte de monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional. No obstante, las fechas de programación de las fuentes de información no son consistentes, evidenciado que para la programación en Sigestión para esta actividad, la meta se cumple desde marzo hasta noviembre de 2022, siendo diferente a la reportada en el PAAC V.1.2 y 3 que va desde marzo a diciembre de 2022. Se recomienda realizar el ajuste de fechas de tal manera que la programación sea coherente Sigestión y PAAC	En Desarrollo	
			Dirección Territorial Suoccidente	25304	1/03/2022 a 30/09/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	Para esta mes se tenía programado un Capacitar para empoderar en Guaitarilla Nariño la cual requirió ser reprogramada para el mes de abril, ya que debido a la temporada de lluvias que atraviesa esta zona, el acceso al municipio se ha dificultado. Es así que en reunión del 18 de marzo entre la Alcaldía de Guaitarilla y la Dirección Territorial, se generó el compromiso de reprogramar esta jornada para el día 20 de Abril de 2022. Se aporta control de asistencia de reunión con el asesor y el equipo de la territorial para organizar los detalles de la actividad. EVIDENCIA: Carpeta Marzo en https://drive.google.com/drive/folders/1AEVx-sjNu_LkcC1BsugTazGB8Q93TbOY?usp=sharing	Se realizó capacitaciones a usuarios, alcaldías y grupos de interés, en el 20% restante de la meta total, de los municipios donde no existen CDCS mediante la jornada Capacitar para Empoderar en Guaitarilla Nariño el 20/04/2022, donde se enfatizó en la importancia del control social para la mejora en la prestación de los servicios públicos domiciliarios y se le extendió la invitación a la comunidad para que conformen los CDCS necesarios para dinamizar estos procesos de vigilancia de las prestadoras de servicios. EVIDENCIA: Expediente 2022850320300009E radicado 20228501610172 anexo 6 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ejqs5W3Httt-R-zIzWNE_CdopeW9H1q/edit?usp=sharing&oid=103934528356707153267&rfpof=true&sd=true	En Desarrollo	Se evidencia la realización de 1 actividad en el mes de Abril capacitar para empoderar con lo cual se impacta 1 municipio sin CDCS. La Dirección Territorial identificó 7 municipios sin CDCS correspondiente al 20% restante. Por lo cual en términos de porcentaje cada actividad en la que se capacita sobre conformación de CDCS en municipios donde no hay equivalente a un avance del 2.85%. En ese orden de ideas con corte a 30 de Abril con la actividad realizada se tiene un avance del 2.85% aprox 3% sobre el 6% programado. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V3, esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Suoccidente en su producto 10940 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS. No obstante, las fechas de programación de las fuentes de información no son consistentes, evidenciado que para la programación en Sigestión para esta actividad, la meta se cumple desde marzo hasta septiembre de 2022, siendo diferente a la reportada en el PAAC V.1.2 y 3 que va desde marzo a diciembre de 2022. Se recomienda realizar el ajuste de fechas de tal manera que la programación sea coherente Sigestión y PAAC

			Dirección Territorial Surorienté	25540	1/03/2022 a 30/11/2022	Esta actividad inicia en marzo	Esta actividad inicia en marzo	<p>Se realizaron 2 capacitaciones para empoderar, en el municipio de Uribe, Meta el 16-03-2022 y en Vaupés, Mitú el 30-03-2022.</p> <p>EVIDENCIA: INFORME CODIGO 25540 encontrado en: (https://drive.google.com/drive/folders/1UkjlznpjDj-v-X1i3NzF0aT3RsecW5q) y cronograma de actividades con expediente encontrado en: (https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bWVMVCWA5GS3rgTFxvS746vDbhymGum59/edit#gid=316881535)</p>	<p>Se realizó actividad Capacitar para Empoderar en el municipio de Puerto Milán Caquetá el día 30/04/2022 a la cual asistieron usuarios y funcionarios públicos, y se capacitaron en los siguientes temas: a. Generalidades de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, b. Derechos y deberes de los usuarios, c. Procedimiento de trámite de reclamación, términos para usuario y prestador, d. Conformación de Comités de Desarrollo y Control Social y e. Divulgación de canales virtuales de la SSPD. Con la realización de esta actividad se tiene un cumplimiento del 2,22 % para el mes y un acumulado de 6,66 % , este municipio se encuentran dentro de los 9 mencionados en la actividad 25539</p> <p>EVIDENCIA Expediente: 202281232100040E</p>	<p>En Desarrollo</p>	<p>Se evidencian 3 actividades de las cuales 2 se realizaron en Marzo capacitar para empoderar y 1 en Abril que de igual manera fue capacitar para empoderar con lo cual se impactan 3 municipios sin CDCS. La Dirección Territorial Identifico 9 municipios sin CDCS correspondiente al 20% restante. Por lo cual en terminos de porcentaje cada actividad en la que se capacita sobre conformación de CDCS en municipios donde no hay equivale a un avance del 2.22%. En ese orden de ideas con corte a 30 de Abril con las 3 actividades realizadas se tiene un avance del 6.67% aprox 7% sobre el 4% programado, sobreejecutando lo programado.</p> <p>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V3, esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Surorienté en su producto 11010 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS.</p> <p>No obstante, las fechas de programación de las fuentes de información no son consistentes, evidenciado que para la programación en Sisgestión para esta actividad, la meta se cumple desde marzo hasta noviembre de 2022, siendo diferente a la reportada en el PAAC V.1.2 y 3 que va desde marzo a diciembre de 2022.</p> <p>Se recomienda realizar el ajuste de fechas de tal manera que la programación sea coherente Sisgestión y PAAC</p>
--	--	--	----------------------------------	-------	------------------------	--------------------------------	--------------------------------	---	---	----------------------	--

Evaluación y Seguimiento: Diego Preciado y Dalila Ariza - Profesionales Especializados Oficina de Control Interno
Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2022**

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

Corte: Seguimiento PAAC - I Cuatrimestre 2022

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 13 de mayo de 2022

Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 30 abril de 2022				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 abril de 2022	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	enero	febrero	marzo	abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
	1.1.	Publicar boletín tarifario de energía Eléctrica y Gas Combustible	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	25454	1/03/2022 a 30/12/2022	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	<p>Durante este periodo se adelantaron las siguientes actividades:</p> <p>GLP: El boletín tarifario de GLP en Cilindros y granel, correspondiente al cuarto trimestre del año 2021, se encuentra publicado en la página web de la Entidad</p> <p>Gas por redes: El boletín tarifario de gas por redes, correspondiente al cuarto trimestre del año 2021, se encuentra publicado en la página web de la Entidad</p> <p>DTGE: Se realizó publicación del Boletín Tarifario en el SIN</p> <p>EVIDENCIA: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/evidencias-plan-de-accion-2022/25454-publicar-boletin-tarifario-de-energia-electrica-y-gas-combustible/marzo</p> <p>GLP: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines2022/Mar/boletin_tarifario_glp_2021_iv_trimestre_-_publicacion_1.pdf</p> <p>Gas por redes https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines2022/Mar/boletin_tarifario_glp_2021_iv_trimestre_-_publicacion_1.pdf</p>	<p>Para el mes de marzo, la DTGE se realizó la consolidación de la base de datos para la construcción de las tablas y se solicitó la consulta de los usuarios no regulados que hacen parte del Boletín. El documento se encuentra en elaboración. En cuanto a la DTGGC no se programaron actividades de seguimiento para el desarrollo de esta actividad.</p> <p>EVIDENCIA https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/evidencias-plan-de-accion-2022/25454-publicar-boletin-tarifario-de-energia-electrica-y-gas-combustible/abril</p>	En Desarrollo	Se verifica la publicación del Boletín Tarifario de Gas Combustible por Redes IV trimestre 2021: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines2022/Mar/boletin_tarifario_gas_combustible_por_redes_2021_iv_trimestre.pdf Se verifica la publicación del Boletín Tarifario de GPL, correspondiente al IV trimestre de 2021: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines2022/Mar/boletin_tarifario_glp_2021_iv_trimestre_-_publicacion_1.pdf En cuanto al Boletín Tarifario de Energía SIN, se ha publicado hasta el III Trimestre de 2021.
	1.2.	Elaborar y publicar el Diagnóstico de Medición a los prestadores del servicio de energía eléctrica	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	25457	1/02/2022 a 30/06/2022	Actividad inicia en febrero	Durante el mes de febrero no se realizaron gestiones para el avance en la actividad relacionada con el diagnóstico de medición.			En Desarrollo	Durante los meses de marzo y abril, se recopila información sobre los comercializadores de energía, para la elaboración del diagnóstico de medición de los prestadores de energía. El Plan de Acción de la Superintendencia Delegada de Energía y Gas Combustible, no se programa reporte de esta actividad para los meses objeto de seguimiento. Esta actividad se viene cumpliendo de acuerdo con lo programado.
	1.3.	Elaborar y publicar el boletín de RUPS	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	25084	1/03/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	El boletín será publicado en el mes de abril, pues se tomará la información correspondiente al primer trimestre del año.		En Desarrollo	Durante los meses de seguimiento, se publicó el Boletín de Actualización Registro Único de Prestadores, con corte al 31 de diciembre de 2021. https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines2022/Mar/actualizacion_rups_boletin-mar9.pdf Se cuenta con la evidencia de elaboración del boletín para la vigencia 2022, su publicación se encuentra en trámite.
	1.4.	Elaborar y publicar el boletín de consumos	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	25085	1/10/2022 a 31/10/2022	Actividad inicia en octubre	Actividad inicia en octubre	Actividad inicia en octubre	Actividad inicia en octubre	No Programada en el Periodo de Seguimiento	La ejecución de esta actividad no ha sido programada para el periodo de seguimiento.
	1.5.	Elaborar y publicar el boletín de indicadores regionales	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	25086	1/08/2022 a 31/08/2022	Actividad inicia en agosto	Actividad inicia en agosto	Actividad inicia en agosto	Actividad inicia en agosto	No Programada en el Periodo de Seguimiento	La ejecución de esta actividad no ha sido programada para el periodo de seguimiento.
	1.6.	Elaborar y publicar el informe de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación del servicio de aseo	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	25182	1/05/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en mayo	Actividad inicia en mayo	Actividad inicia en mayo	Actividad inicia en mayo	No Programada en el Periodo de Seguimiento	La ejecución de esta actividad no ha sido programada para el periodo de seguimiento.
	1.7.	Consolidar y publicar el documento integrado de análisis de los sectores vigilados	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	25087	1/12/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en diciembre	Actividad inicia en diciembre	Actividad inicia en diciembre	Actividad inicia en diciembre	No Programada en el Periodo de Seguimiento	La ejecución de esta actividad no ha sido programada para el periodo de seguimiento.

1. Transparencia activa

1.8	Publicar trimestralmente el boletín de decisiones adelantadas en la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas Combustible	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	25384	14/01/2022 a 30/12/2022	Teniendo en cuenta que la acción de control que se ejerce hacia los vigilados que incumplan sus obligaciones como prestadores de servicios públicos domiciliarios, es el Procedimiento Administrativo Sancionatorio establecido en la Ley 1437 de 2011, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas una vez surtido el trámite de este, y en virtud de las facultades otorgadas por la Ley 142 de 1944 (artículos 79 y 81) encontró responsable administrativamente a dos empresas durante el mes de enero, por conductas que implicaron un incumplimiento al régimen de los servicios públicos. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/119PCIB39k1h0gh1X9ZfUlr-A8GcfXhX	Durante el mes de febrero se realizó el lineamiento de cargue correspondiente a la Resolución – 20211000555175 en su versión dos. el cual se publicó en el enlace http://www.superservicios.gov.co/web/content/download/4677/34897/ver/1/files/Documento+lineamiento+20211000555175+Versi%C3%83n+2.pdf EVIDENCIA: http://www.superservicios.gov.co/web/content/download/4677/34897/ver/1/files/Documento+lineamiento+20211000555175+Versi%C3%83n+2.pdf	Durante el mes de marzo de 2022, no se profirieron decisiones (sancionatorias o de recurso de reposición) por medio de las cuales se sancionara administrativamente a algún vigilado de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas, en virtud de las facultades otorgadas por la Ley 142 de 1944 (artículos 79 y 81), y en el marco del Procedimiento Administrativo Sancionatorio establecido en la Ley 1437 de 2011.	En cumplimiento con las "Acciones de control a los vigilados a los que se identifique que incumplan en sus obligaciones de prestación" y teniendo en cuenta que la acción de control, que se ejerce hacia los vigilados que incumplan sus obligaciones como prestadores de servicios públicos domiciliarios, es el Procedimiento Administrativo Sancionatorio establecido en la Ley 1437 de 2011, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas una vez surtido el trámite de este, y en virtud de las facultades otorgadas por la Ley 142 de 1944 (artículos 79 y 81) encontró responsable administrativamente a tres (3) empresas durante el primer trimestre del 2022, por conductas que implicaron un incumplimiento al régimen de los servicios públicos. EVIDENCIA: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2022/Abr/boletin_de_decisione_s_primer_trimestre_de_2022.pdf https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2022/Abr/boletin_de_decisiones_primer_trimestre_de_2022.pdf https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/evidencias-plan-de-accion-2022/25384-publicar-trimestralmente-el-boletin-de-decisiones-adelantadas-en-la-direccion-de-investigaciones-para-energia-y-gas-combustible/abril	En Desarrollo	Se verifica la publicación del Boletín de Decisiones adelantadas en la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas Combustible, en la página web de la Entidad, por lo cual la actividad se encuentra cumplida en el período de seguimiento. https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2022/Abr/boletin_de_decisione_s_primer_trimestre_de_2022.pdf
1.9	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 Interventidas y en Liquidación	24879	1/01/2022 al 31/07/2022	Durante el mes de enero se solicitó y realizó la actualización de las resoluciones de toma de posesión, de cambio o definición de la modalidad, y/o de liquidación de las empresas que se encuentran actualmente intervenidas, en la página web de la entidad, en la ruta: servicios vigilados, prestadores en toma de posesión, administración temporal y liquidación. EVIDENCIA: Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/112WHEUJOzho_xtG_PiHyZRvscNd9fDE Enlace página web: https://www.superservicios.gov.co/servicios-	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de Julio.	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de Julio.	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de Julio.	En Desarrollo	En la Página web de la Entidad, se publica la información actualizada relativa a las empresas de servicios públicos liquidadas y en toma de posesión. Esta actividad se viene ejecutando según lo programado, en el periodo de seguimiento. https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/prestadores-toma-posesion/administracion-temporal https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/prestadores-toma-posesion/liquidacion
1.10	Elaborar el informe de gestión semestral y publicarlo en la página web de la entidad	Dirección de Entidades Interventidas y en Liquidación	24878	1/06/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en junio	Actividad inicia en junio	Actividad inicia en junio	Actividad inicia en junio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	La ejecución de esta actividad no ha sido programada para el periodo de seguimiento.
1.11	Emitir conceptos y posiciones jurídicas para definir la línea conceptual de la entidad	Oficina Asesora Jurídica	24932	1/01/2022 a 31/12/2022	Se emitieron 51 conceptos jurídicos, en respuesta a las consultas presentadas por prestadores, usuarios y público en general sobre (i) el régimen de los SPD y (ii) medidas y normativa adoptadas por la SSPD y demás autoridades competentes durante la emergencia y 3 posiciones jurídicas sobre: i) gestión administrativa de bienes inmuebles propiedad de la SSPD, ii) implementación de la reglamentación de inspección, vigilancia y control sobre esquemas diferenciales de prestadores rurales AAA y iii) interpretación y ámbito de competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios frente a las reglas de integración vertical de los prestadores de servicios públicos domiciliarios. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1R_4LONgswovfnR4r8uqTzUxja67vyZ2	Se emitieron 42 conceptos jurídicos, en respuesta a las consultas presentadas por prestadores, usuarios y público en general sobre (i) el régimen de los SPD y (ii) medidas y normativa adoptadas por la SSPD y demás autoridades competentes durante la emergencia y 1 posición jurídica sobre: i) el inicio de la actividad de comercialización de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1R_4LONgswovfnR4r8uqTzUxja67vyZ2	Se emitieron 65 conceptos jurídicos, en respuesta a las consultas presentadas por prestadores, usuarios y público en general sobre (i) el régimen de los SPD y (ii) medidas y normativa adoptadas por la SSPD y demás autoridades competentes durante la emergencia y 3 posiciones jurídicas sobre: i) falta de competencia de la SSPD para ejercer inspección, vigilancia y control sobre Esquemas Diferenciales de Aprovisionamiento, ii) facultad de la SSPD para emitir ordenes administrativas y iii) concepto sobre tiempos del proceso de reclamación. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1b-n8NQ59hiSjBIH97J3XxN5_yGcmV	Se emitieron 52 conceptos jurídicos y 2 posiciones jurídicas sobre: i) Legalización de asentamientos subnormales de extranjeros y ii) Viabilidad y Disponibilidad inmediata del Servicio y Prestación Efectiva del Servicio Público de Acueducto – Competencias de la Dirección Técnica de Gestión y las Direcciones Territoriales de los Servicios Públicos. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1jJA9W9hucF2U0HUZEghXfHYQ84UYLhN	En Desarrollo	Hechas las verificaciones pertinentes, se encuentra que en la Oficina Asesora Jurídica ha elaborado conceptos y posiciones jurídicas sobre el régimen de los servicios públicos y demás asuntos relativos a sus competencias, por demanda, realizando la publicación de conceptos en la página web de la Entidad, en la siguiente dirección: https://www.superservicios.gov.co/consulta-normativa Por lo anterior, en el periodo de seguimiento se encuentra cumplida la actividad.
1.12	Atender las consultas verbales realizadas internamente y las efectuadas por la ciudadanía en general	Oficina Asesora Jurídica	24933	1/01/2022 al 31/12/2022	Se atendieron 5 consultas verbales recibidas en la OAJ, las cuales se absuelven de acuerdo con los lineamientos y criterios jurídicos establecidos en la entidad según el tema consultado. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/18xCusVm95eodcdUQHakBs6cUgBoKipY	Se atendieron 2 consultas verbales recibidas en la OAJ, las cuales se absuelven de acuerdo con los lineamientos y criterios jurídicos establecidos en la entidad según el tema consultado. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1R_4LONgswovfnR4r8uqTzUxja67vyZ2	Se atendieron 12 consultas verbales recibidas en la OAJ, las cuales se absuelven de acuerdo con los lineamientos y criterios jurídicos establecidos en la entidad según el tema consultado. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1b-n8NQ59hiSjBIH97J3XxN5_yGcmV	Se atendieron 5 consultas verbales sobre diferentes temas del sector de servicios públicos, como cobro de electromedicos en las facturas del servicio, conformación de prestadores de servicios públicos domiciliarios e inexistencia de s artículo 18 Ley 1955, entre otros. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1jJA9W9hucF2U0HUZEghXfHYQ84UYLhN	En Desarrollo	Dentro del periodo de seguimiento y por demanda, la Oficina Asesora Jurídica atendió las consultas verbales recibidas, por lo que se encuentra cumplida la actividad.
1.13	Actualizar y socializar la normativa y doctrina que se expide sobre el sector los servicios públicos domiciliarios	Oficina Asesora Jurídica	24936	1/01/2022 al 31/12/2022	Se remite para actualización y socialización mediante publicación en la página web de la Superintendencia, la doctrina expedida por la Oficina Asesora Jurídica en el mes de diciembre de la vigencia 2021 correspondiente a 55 conceptos sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios (desde el concepto No. 924 al concepto No. 979). EVIDENCIA: https://www.superservicios.gov.co/consulta-normativa	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 2022 correspondiente a 81 conceptos sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios (desde el concepto No. 1 al concepto No. 81 de 2022). EVIDENCIA: https://www.superservicios.gov.co/normativa	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 2022 correspondiente a 43 conceptos sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios (desde el concepto No. 82 al concepto No. 125 de 2022). EVIDENCIA: https://www.superservicios.gov.co/consulta-normativa	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 2022 correspondiente a 58 conceptos sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios (desde el concepto No.126 al concepto No. 184 de 2022). EVIDENCIA: https://www.superservicios.gov.co/consulta-normativa	En Desarrollo	Hechas las verificaciones pertinentes, se constata que la Oficina Asesora Jurídica socializó doctrina en materia de servicios públicos domiciliarios, a través de la publicación de los últimos conceptos de 2021 y 184 conceptos elaborados en el 2022, por lo que esta actividad se encuentra cumplida dentro del periodo de seguimiento.
1.14	Elaborar informe diario de alertas y noticias de interés	Oficina Asesora de Comunicaciones	24955	1/01/2022 a 31/12/2022	En enero se elaboraron 20 boletines con el compendio diario de alertas y noticias en medios y redes sociales sobre la entidad y el sector. El documento es informado por correo electrónico a un grupo de colaboradores de la entidad para su valoración y gestión en caso de considerarse necesario. Se presentó una ejecución adicional a la programada en Slagestión porque se logró organizar con mayor atención a lo esperado el trabajo interno del equipo de trabajo de la oficina a cargo de estos informes. Por eso, se pudieron elaborar desde la primera semana de enero (días hábiles). EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1M-_FydWNCZR2YUJCezU409sbWbAZX?usp=sharing	En febrero se elaboraron 20 boletines con el compendio diario de alertas y noticias en medios y redes sociales sobre la entidad y el sector. El documento es informado por correo electrónico a un grupo de colaboradores de la entidad para su valoración y gestión en caso de considerarse necesario. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1m60eoyw9f9e9rTY1umlvhD4MaabYmoT4?usp=sharing	En marzo se elaboraron 22 boletines con el compendio diario de alertas y noticias en medios y redes sociales sobre la entidad y el sector. El documento es informado por correo electrónico a un grupo de colaboradores de la entidad para su valoración y gestión en caso de considerarse necesario. EVIDENCIA: Boletines de marzo y evidencia de correos enviados en https://drive.google.com/drive/folders/1HgsyBCQU-joodHD_jgghdEi3laeYXU?usp=sharing	En abril se elaboraron 19 boletines con el compendio diario de alertas y noticias en medios y redes sociales sobre la entidad y el sector. El documento es informado por correo electrónico a un grupo de colaboradores de la entidad para su valoración y gestión en caso de considerarse necesario. EVIDENCIA: Boletines de abril y evidencia de correos enviados en https://drive.google.com/drive/folders/148ba01_7BEpQGS-70BhFKW5FTqH02?usp=sharing	En Desarrollo	Durante cada uno de los meses objeto de seguimiento, la Oficina de Control Interno constató la elaboración de boletines con el compendio diario de alertas y noticias en medios y redes sociales, relativos a la Superintendencia y al sector de los servicios públicos domiciliarios, por lo que la actividad se ha ejecutado conforme a lo programado.
1.15	Elaborar informe mensual de análisis de presencia en medios de comunicación y redes sociales	Oficina Asesora de Comunicaciones	24956	1/01/2022 a 31/12/2022	El 21 de enero se elaboró y compartió con el equipo de la OAC el informe de presencia en medios y redes sociales de diciembre y consolidado de 2021, que permite analizar las menciones sobre la entidad, el tono de las mismas, identificar las alertas sobre la gestión de la entidad y los servicios públicos, entre otros aspectos. El seguimiento es mes vencido, por eso se reportan los informes correspondientes al mes anterior al seguimiento. EVIDENCIA: Informe graficado de diciembre 2021 en https://drive.google.com/file/d/1gDyOCKOcu6_Gw9thqGKa8J6VrauZg/view?usp=sharing 2. Archivo excel de diciembre y consolidado 2021 en https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Eq_gRWXQCUCIFhvKqETSzo0_c5czM4/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&tpof=true&sd=true	El 8 de febrero se compartió con el equipo de la OAC el informe de presencia en medios y redes sociales de enero de 2021, que permite analizar las menciones sobre la entidad, el tono de las mismas, identificar las alertas sobre la gestión de la entidad y los servicios públicos, entre otros aspectos. El seguimiento es mes vencido, por eso se reportan los informes correspondientes al mes anterior. EVIDENCIA: Informe graficado de enero 2022 en https://drive.google.com/file/d/1oy8RIaylvcYpypH9SoucR-Ug9nLd/view?usp=sharing Archivo excel informe de enero 2022 en https://docs.google.com/spreadsheets/d/1YQJQRALUK8EqhvKqETSzo0_c5czM4/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&tpof=true&sd=true	El 17 de marzo se compartió con el equipo de la OAC el informe de presencia en medios y redes sociales de febrero de 2021, que permite analizar las menciones sobre la entidad, el tono de las mismas, identificar las alertas sobre la gestión de la entidad y los servicios públicos, entre otros aspectos. El seguimiento es mes vencido, por eso se reportan los informes correspondientes al mes anterior. EVIDENCIA: Informe graficado de febrero 2022 en https://drive.google.com/file/d/1TOGivDyJPTXGZD33WdrK835RPeCu_GY/view?usp=sharing Archivo Excel informe de febrero 2022 en https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Eq_gRWXQCUCIFhvKqETSzo0_c5czM4/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&tpof=true&sd=true	El 19 de abril se compartió con el equipo de la OAC el informe de presencia en medios y redes sociales de marzo de 2022, que permite analizar las menciones sobre la entidad, el tono de las mismas, identificar las alertas sobre la gestión de la entidad y los servicios públicos, entre otros aspectos. El seguimiento es mes vencido, por eso se reportan los informes correspondientes al mes anterior. EVIDENCIA: Informe graficado de marzo 2022 en https://drive.google.com/file/d/1MOnPc38Sow4ku8HVb40W85AL9wDrA/view?usp=sharing Archivo Excel informe de marzo 2022 en https://docs.google.com/spreadsheets/d/1YQJQRALUK8EqhvKqETSzo0_c5czM4/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&tpof=true&sd=true	En Desarrollo	Durante cada uno de los meses objeto de seguimiento, la Oficina de Control Interno constató la elaboración del informe de presencia en medios de comunicación y redes sociales de la Entidad, por lo que la actividad se ha ejecutado conforme a lo programado.

1.16	Traducir documento prioritario en lenguaje claro	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25130	1/04/2022 a 31/10/2022	Actividad inicia en abril	Actividad inicia en abril	Actividad inicia en abril	En Desarrollo	Verificada la Actividad 25130 en el Plan de Acción de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, en el Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional - SIGGESTION, se constató que en el mes de abril de 2022, se cuenta con el documento prioritario, en lenguaje claro, "La Factura Clara y el Chocolate Espeso". Esta actividad se ha ejecutado de acuerdo con lo programado dentro del periodo de seguimiento. Es de anotar que, para el mes de abril, no se recibió reporte de monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.
1.17	Elaborar y socializar instructivo para producir documentos en lenguaje claro y accesibles en ambiente web	Oficina Asesora de Comunicaciones	24953	2/02/2022 a 31/08/2022	actividad inicia en febrero	En enero y febrero se inició la elaboración en borrador del Instructivo para elaborar documentos institucionales que cumplan los requerimientos de lenguaje claro del Departamento Nacional de Planeación, y de accesibilidad web establecidos en la Resolución Minic 1519 de 2020. EVIDENCIA: https://docs.google.com/document/d/1YmMm1Qjnhjnyw8lVOI/me6dJkxZaLrNHndit?usp=sharing&ouid=11185078867429017546&tpof=true&sd=true	En marzo se continuo la elaboración del borrador del instructivo para elaborar documentos institucionales que cumplan los requerimientos de lenguaje claro del Departamento Nacional de Planeación, y de accesibilidad web establecidos en la Resolución Minic 1519 de 2020. EVIDENCIA: Documento borrador del instructivo en https://docs.google.com/document/d/1YmMm1Qjnhjnyw8lVOI/me6dJkxZaLrNHndit?usp=sharing&ouid=11185078867429017546&tpof=true&sd=true	Se consolidó la versión final del "Instructivo para elaboración de documentos en lenguaje claro y accesibilidad web". El 25 de abril se inició el trámite para su formalización como nuevo documento del proceso de Comunicaciones en el Sigme mediante la solicitud registrada con el número 4262. EVIDENCIA: Instructivo final y vista del trámite en Sigme para aprobación del documento, disponibles en https://drive.google.com/drive/folders/19KBsz55sm7JklerB6VIq2g_S1e5CrY7?usp=sharing	Durante el periodo de seguimiento se realizó el Instructivo para la Elaboración de Documentos en Lenguaje Claro y con Accesibilidad Web y se gestionó su incorporación en Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGIME, con el consecutivo 4262, aprobado por el líder del Proceso de Comunicaciones. Actualmente, se encuentra en revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación Institucional e Innovación, por lo cual la actividad se viene desarrollando conforme a lo programado.
2.1	Resolver los trámites de competencia de la SDPUGT conforme la normativa vigente	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25133	1/01/2022 al 31/12/2022	En enero de 2022 la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio gestionó 1934 solicitudes (748 derechos de petición, 1143 silencios administrativos positivos, 42 recursos de reposición y 1 revocatoria) de los cuales 1849 se atendieron en los términos de ley. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1zxd0q476yYtFgR04Cx_X0YrYnY7Zedf?usp=sharing&ouid=117241511907290543960&tpof=true&sd=true	En febrero 2022 la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio gestionó 1898 solicitudes (341 derechos de petición, 1344 silencios administrativos positivos y 4 recursos de reposición) de los cuales 1503 se atendieron en los términos de ley y 186 gestionados fuera de término. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ufsBLsFOW5P4Z_HqububvUNXK4CF-S/edi?usp=sharing&ouid=117241511907290543960&tpof=true&sd=true	En Marzo 2022 la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio gestionó 1432 solicitudes (1028 derechos de petición, 400 silencios administrativos positivos y 3 recursos de reposición) de los cuales 1271 se atendieron en los términos de ley y 159 gestionados fuera de término. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ufsBLsFOW5P4Z_HqububvUNXK4CF-S/edi?usp=sharing&ouid=117241511907290543960&tpof=true&sd=true	De acuerdo con la información reportada para la Actividad 25133 de su Plan de Acción 2022, la Superintendencia Delegada para Protección al Usuario y Gestión en Territorio, gestionó 8710 solicitudes, de las cuales 431 fueron atendidas fuera de término. Esta actividad es por demanda. Lo anterior significa que el nivel de cumplimiento de la actividad, promedio, consideradas las metas establecidas en el plan de acción, es del 93%, durante los meses objeto de seguimiento. Es de anotar que, para el mes de abril, no se recibió reporte de monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.	
2.2	Resolver los trámites de competencia de la Territorial, que ingresen en la vigencia 2022, radicados en la dependencia, conforme los términos del art. 86 del CPACA en RAP y REQ, art. 14 Ley 1755 de 2015 para PQR y art. 95 del CPACA para REV	Dirección Territorial Centro	25320	1/01/2022 al 31/12/2022	La Dirección Territorial Centro resolvió durante el mes de enero de 2022, un total de 576 trámites, correspondientes a la vigencia de 2022, siendo gestionados en término 576 que equivalen al 100%. Las cantidades tramitadas en términos por cada tipo de documento son: PQR 471, RAP 103, REQ 2. Es de anotar que aun resulta insuficiente el recurso humano asignado para la atención de trámites, lo que determina esfuerzos para atención oportuna de los mismos. EVIDENCIA: Archivo en Excell "2_1_ Trámites DTC de ENERO 2022" ubicado en: https://drive.google.com/drive/ul/0/folders/1TICk6Zef-kPLOHqKn-piqzLScOXRXKs	La Dirección Territorial Centro resolvió durante el mes de febrero de 2022, un total de 189 trámites radicados en la dependencia de la vigencia de 2022, siendo gestionados en término 189 que equivalen al 100%. Las cantidades tramitadas en términos por cada tipo de documento son: PQR 171, RAP 7, REV 5 y REQ 2. Es de anotar que aun resulta insuficiente el recurso humano asignado para la atención de trámites, lo que determina esfuerzos para atención oportuna de los mismos. EVIDENCIA: Archivo en Excell "2_1_ Trámites DTC de FEBRERO 2022" Hoja "TRAMITADO VIGENCIA" ubicado en: https://drive.google.com/drive/ul/0/folders/1ZDK7TNiKlJfXjP-dfrn-qMwSrb7LH	La Dirección Territorial Centro resolvió durante el mes de marzo de 2022, un total de 270 trámites radicados en la dependencia de la vigencia de 2022, siendo gestionados en término 218 que equivalen al 80.7%. Las cantidades tramitadas en términos por cada tipo de documento son: PQR 171, RAP 15, REV 4 y REQ 28. Es de anotar que aun resulta insuficiente el recurso humano asignado para la atención de trámites, lo que determina esfuerzos para atención oportuna de los mismos. EVIDENCIA: Archivo en Excell "3_1_ Trámites DTC de MARZO 2022" Hoja "TRAMITADO VIGENCIA" ubicado en: https://drive.google.com/drive/ul/0/folders/14gIm25972wkbtSN-EZVn-dWiHshdvI3n	La Dirección Territorial Centro resolvió durante el mes de abril de 2022, un total de 168 trámites radicados en la dependencia de la vigencia de 2022, siendo gestionados en término 151 que equivalen al 89.9%. Las cantidades tramitadas en términos por cada tipo de documento son: PQR 114, RAP 17 y REQ 26. Es de anotar que aun resulta insuficiente el recurso humano asignado para la atención de trámites, lo que determina esfuerzos para atención oportuna de los mismos. EVIDENCIA: Archivo en Excell "4_1_ Trámites DTC de ABRIL 2022" Hoja "TRAMITADO VIGENCIA" ubicado en: https://drive.google.com/drive/ul/0/folders/1k8paZHRemUQRGC4QjITZ01auw7Hy	La Oficina de Control Interno verificó la atención de requerimientos por parte de la Dirección Territorial Centro en los meses de enero y marzo de 2022, encontrando que en el primer mes se atendieron todos los requerimientos en término (57), en tanto, en el tercer mes del periodo de seguimiento, se vencieron 52 radicados, de los 270 recibidos. En promedio y para los meses verificados, la actividad presenta un cumplimiento del 90%.
		Dirección Territorial Noroccidente	25311	1/01/2022 al 31/12/2022	En enero la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 281 trámites (172 PQR, 95 RAP, 2 REQ y 12 REV), siendo resueltos el 100% en oportunidad legal. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1h2XTXjtraXep4Ggo8-aUx8Zkxsk_w?usp=sharing	En febrero la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 3.504 trámites (2.123 PQR, 867 RAP, 425 REQ, 56 REV y 11 Atenciones Personalizadas), siendo resueltos el 100% en oportunidad legal. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/16_xrfW9OuP7Jis2uejzRVKONT3Mrtc-?usp=sharing	En marzo la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 2.322 trámites (847 PQR, 682 RAP, 397 REQ, 71 REV y 575 Atenciones Personalizadas), siendo resueltos en oportunidad legal 2.291, es decir, el 99% en oportunidad legal. Los vencimientos corresponden a un rezago de PQR del mes de enero que no fue posible tramitar en oportunidad por falta de personal ante el volumen recibido. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1qFKKZywpKDPi5_IowshMsF9SZJ979f9?usp=sharing	La Oficina de Control Interno verificó la atención de requerimientos por parte de la Dirección Territorial Noroccidente en los meses de enero y abril de 2022, encontrando que en el primer mes se atendieron todos los requerimientos en término (281), en tanto, en el cuarto mes del periodo de seguimiento, según la información reportada en SIGGESTION, se vencieron 104 radicados, de un total de 2714 radicados. En promedio y para los meses verificados, la actividad presenta un cumplimiento del 98%. Es de anotar que, para el mes de abril, no se recibió reporte de monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.	
		Dirección Territorial Nororiental	25312	1/01/2022 al 31/12/2022	En esta actividad se toman los radicados que fueron tramitados e ingresaron directamente a la dependencia durante la vigencia actual, y para el mes de enero no se respondió ningún trámite de la vigencia actual que haya sido radicado en la misma, por ello el resultado es cero (0). EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1wnXDe_svoI2OpM4w2Ran_7G3s6k8Rv?usp=sharing	Durante el mes de febrero se resolvieron 630 trámites de la vigencia actual que fueron radicados por la misma dependencia. Luego el avance de producto son 333 radicados y la meta real 2986 radicados. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1pwLpKl875iZWHB9T3Of-rSHBvKy_2j?usp=sharing	Durante el mes de marzo se resolvieron 630 trámites radicados en la DT Nororiental. De estos 630 radicados, se tramitaron en los tiempos que establece la ley, 590 radicados. Es decir, la meta real es 630 radicados y el avance de producto 590 radicados, para un logro del 93,7%. No se alcanzó el 100% en esta actividad debido a la gran cantidad de trámites en rezago que superan la capacidad estimada de la DT, lo cual repercute en el cumplimiento de las metas de esta actividad. Para ello la DT Nororiental se encuentra ajustando las metas de la actividad de rezago para que las demás actividades de trámites no se vean afectadas en su cumplimiento. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1MkljwBok_L4ffXcG3eCtdvVbDxDJ0B9?usp=sharing	Durante el mes de abril se resolvieron 432 trámites radicados en la DT Nororiental de la vigencia actual. De estos 432 radicados, se tramitaron en los tiempos que establece la ley, 405 radicados. Es decir, un logro del 93,75%. No se alcanzó el 100% en esta actividad debido a la gran cantidad de trámites en rezago que superan la capacidad estimada de la DT, lo cual repercute en el cumplimiento de las metas de esta actividad. Para ello la DT Nororiental se encuentra tramitando el ajuste de las metas de la actividad de rezago para que las demás actividades de trámites no se vean afectadas en su cumplimiento. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1A42KRc_XMTJwP1QJ5HDea2L-FQ9lH?usp=sharing	La Oficina de Control Interno verificó la atención de requerimientos por parte de la Dirección Territorial Nororiental en los meses de febrero y abril de 2022, encontrando que en el segundo mes del periodo de seguimiento se atendieron todos los requerimientos en término (333), en tanto que en el cuarto mes de seguimiento, se vencieron 27 de un total de 432 radicados. En promedio y para los meses verificados, la actividad presenta un cumplimiento del 97%.
		Dirección Territorial Occidente	25331	1/01/2022 al 31/12/2022	En enero de 2022 se recibieron 759 radicados entre PQR RAP REQ REV de los cuales fueron tramitados 191 (26%). Este resultado del indicador obedeció a que la Territorial Occidente solo contaba con 4 funcionarios atendiendo estos trámites y los contratistas de apoyo fueron vinculados solo desde el 19 de enero de 2022. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/13bvGuNBaee6DpXjPaxM9n2LVYeD6A?tpof=true&authuser=nlatorre%40supservicios.gov.co&usp=drive_fs	Con corte al 28 de febrero la DTCC resolvió 1.637 trámites, de los cuales 1.633 trámites (el 99,7%) se atendieron dentro de los términos legales, y 4 trámites fuera de términos. Para el mes de febrero, se encontró que, de los 568 trámites pendientes de enero de 2022, 100 quedaron en gestión así: PQR 10, RAP 84, REQ 6, 419 radicados fueron tramitados en febrero. Y, otros 3 radicados de enero fueron trasladados a otras dependencias en febrero (2 PQR y 1 RAP). El cumplimiento del 76,13% da cuenta del acumulado de enero y de febrero de 2022, mas no da cuenta del cumplimiento específico del mes reportado. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1mdqXy74IEGYQIG8zZ5BjshwRTN?usp=sharing	Con corte al 31 de marzo de 2022, la DTCC resolvió 1253 trámites, de los cuales 1208 (96,4%) fueron dentro de los términos legales, los 45 restantes corresponden a 33 Atenciones personalizadas las cuales estaban tramitadas pero pendientes de descargar y 12 PQR que se encontraban en proyección; no se logró el 100% toda vez que se requiera extraer información de los diferentes aplicativos de la entidad con sus respectivas notificaciones y porque algunos radicados estaban en espera de consentimiento por parte del usuario o de la ESP. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1aJlSt6dc_hbdALg5f5bNAlMSw63Uz2Hndit?usp=sharing&ouid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true	Con corte al 30 de abril de 2022, la DTCC resolvió 873 trámites, de los cuales 815 (93,3%) fueron dentro de los términos legales, los 58 restantes corresponden a 46 Atenciones personalizadas las cuales estaban tramitadas pero pendientes de descargar y 4 PQR que se encontraban en proyección y en la recopilación de la información para dar trámite toda vez que las ESP solicitan un promedio entre 60 y 70 actos administrativos de vigencias anteriores. 7 RAP que se encontraban en periodo probatorio. 1 REQ que se encontraba en revisión. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1asDFERwSQ23DuDn	La Oficina de Control Interno verificó la atención de requerimientos por parte de la Dirección Territorial Occidente en los meses de febrero y marzo de 2022, encontrando que en el segundo mes del periodo de seguimiento se atendieron 1090 requerimientos de los cuales 1076, tuvieron respuesta oportuna y 4 vencieron. En el tercer mes de seguimiento, se atendieron 1253 requerimientos, de los cuales 1208 tuvieron respuesta oportuna y 45 se vencieron. En promedio y para los meses verificados, la actividad presenta un cumplimiento del 98%.
Dirección Territorial Oriente	25504	5/01/2022 al 31/12/2022	La Dirección Territorial Oriente en el mes de enero atendió 257 trámites radicados en la dependencia, correspondientes a: (125) PQR y (134) ATENCIONES PERSONALIZADAS. Todos fueron atendidos dentro de los términos de ley. En la columna B se encuentran los radicados tramitados y en la columna E (tipo de riesgo) se identifican los que fueron tramitados en el término. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1PAQabGHZUmhphg-0aqqNyh9rZRp_f	La Dirección Territorial Oriente en el mes de febrero atendió 467 trámites radicados en la dependencia, correspondientes a: (245) PQR, (17) RAP, (5) REQ y (200) ATENCIONES PERSONALIZADAS. 456 trámites fueron atendidos dentro de los términos de ley. En la columna B se encuentran los radicados tramitados y en la columna E (tipo de riesgo) se identifican los que fueron tramitados en el término. Los radicados atendidos fuera de término corresponden a PQR que inicialmente se les dió otro trámite. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1ExLTTVE3Gn4RwVWu1	La Dirección Territorial Oriente en el mes de marzo atendió 573 trámites radicados en la dependencia, correspondientes a: (223) PQR, (55) RAP, (113) REQ Y (182) ATENCIONES PERSONALIZADAS. 472 trámites fueron atendidos dentro de los términos de ley. En la columna B se encuentran los radicados tramitados y en la columna E (tipo de riesgo) se identifican los que fueron tramitados en el término. Los radicados atendidos fuera de término corresponden a PQR que inicialmente se les dió otro trámite. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1E3E3Qn4RwVWu1	La Dirección Territorial Oriente en el mes de abril atendió 481 trámites radicados en la dependencia, correspondientes a: 214 PQR, 58 RAP, 32 REQ y 177 ATENCIONES PERSONALIZADAS. 472 trámites fueron atendidos dentro de los términos de ley. En la columna B se encuentran los radicados tramitados y en la columna E (tipo de riesgo) se identifican los que fueron tramitados en el término. Los radicados atendidos fuera de término corresponden a radicados que inicialmente se les dió otro trámite. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1asDFERwSQ23DuDn	La Oficina de Control Interno verificó la atención de requerimientos por parte de la Dirección Territorial Oriente en los meses de febrero y marzo de 2022, encontrando que en el tercer mes del periodo de seguimiento, según la información reportada en SIGGESTION, se vencieron 40 radicados, de un total de 630 radicados. En promedio y para los meses verificados, la actividad presenta un cumplimiento del 97%. Cabe anotar que de acuerdo con el Plan de Acción 2022, de dicha dependencia, la actividad verificada es la 25312 y no 25504.		

				<p>Durante este periodo se gestionó dentro de los términos de Ley, el 100% de los radicados tramitados de la vigencia 2022.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1JDK-Z9XJzPyYi7sKI6SfBNxCnGj-4C7?usp=sharing</p>	<p>Durante este periodo se gestionó dentro de los términos de Ley, el 94% de los radicados tramitados correspondientes a la vigencia 2022. Verificados estos resultados, se encuentra que los 109 trámites vencidos corresponden a POR que fueron tramitados fuera de término. Al analizar esta información, se advierte que el personal encargado de estos trámites, también está encargado de puntos de atención, lo que ha generado una ralentización de las respuestas. Adicional a ello, se verifica un incremento en la recepción de este tipo de trámite a lo largo de 2022.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1JDK-Z9XJzPyYi7sKI6SfBNxCnGj-4C7?usp=sharing</p>		En Desarrollo	La Oficina de Control Interno verificó la atención de requerimientos por parte de la Dirección Territorial Suroccidente en los meses de febrero y marzo de 2022, encontrando que, según la información del Plan de Acción 2022 de la dependencia reportada en SISGESTION, en el segundo mes del período de seguimiento se atendieron en término el 100% de los radicados recibidos, en tanto en el tercer mes de seguimiento solo el 94% de los requerimientos obtuvieron respuesta oportuna. En promedio y para los meses verificados, la actividad presenta un cumplimiento del 97%.
			<p>Durante el periodo no se atendieron trámites, toda vez que el personal y tanto funcionarios como contratistas, se vincularon durante el periodo; así mismo se realizaron capacitaciones o entrenamientos sobre los temas a manejar.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1b88KJPLcMnMipAI8y_d6gDkvc6GcNl</p>	<p>En febrero de 2022 la DTSOR tramitó 4 solicitudes, recibidas el día 20/02/2022 y en la dependencia 870, de las cuales todas fueron atendidas en término.</p> <p>EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1pIgsSxyKvOZu5n_vLvp8T48SfEaJ_/edit#gid=1103057634</p>	<p>A marzo 2022 la DTSOR tramitó 36 solicitudes, siendo 4 del mes de febrero 2022 tramitadas no vencidas, 32 solicitudes correspondientes del mes de marzo 2022 recibidas y radicadas a la dependencia 870, de las cuales 31 fueron atendidas en término. Se cumplió con el 88,8% de la meta por devoluciones de expedientes incompletos.</p> <p>EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wN0t-2xUJSuN8pDUYqoEqZ5cHyWE/edit#gid=433344680</p>		En Desarrollo	La Oficina de Control Interno verificó la atención de requerimientos por parte de la Dirección Territorial Sororientada en los meses de febrero y abril de 2022, encontrando que en el segundo mes del período de seguimiento se atendieron en término el 100% de los requerimientos en término (4), en tanto que en el cuarto mes de seguimiento, se venció 1 de un total de 37 radicados. En promedio y para los meses verificados, la actividad presenta un cumplimiento del 97%.
			<p>Para el mes de enero de 2022, de un total de 34.120 trámites pendientes de gestión y pertenecientes a vigencias anteriores, la DT Centro ha resuelto 1.800 tramites correspondiente a vigencias anteriores (acumulado en el primer mes el año), discriminados así: 822 POR, 839 RAP, 65 REQ y 74 REV, quedando un rezago de 32.320 tramites por gestionar. El rezago se presentó por diferentes situaciones presentadas en el año 2021, tales como la funcionalidad y ajustes que se realizaron con el cambio a la nueva versión del sistema ORFEO, esto aunado al insuficiente recurso humano para la atención de trámites. Es de aclarar que se pueden presentar diferencias en los datos reportados como trámites pendientes (meta real), respecto con los meses siguientes pues la misma dinámica del proceso, origina acciones de traslado a otras dependencias o cambios de tipificación, tal es el caso de los RAP suspendidos por SAP, que son remitidos a la Delegada para trámite o devueltos por esta.</p> <p>EVIDENCIA: Archivo en Excel "2_1_ Trámites DTC de ENERO 2022" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1TtCk6Zef-kPL0HgKn-ptq3zLSoXRRks</p>	<p>Para el mes de febrero de 2022, de un total de 31.296 trámites pendientes de gestión de vigencias anteriores, la DT Centro ha resuelto 3.437 trámites (acumulado en el segundo mes el año), discriminados así: 1.445 POR, 3.784 RAP, 775 REQ y 83 REV, quedando un rezago de 27.859 tramites por gestionar. El rezago se presentó por diferentes situaciones, tales como el cambio a la nueva versión del sistema ORFEO, esto aunado al insuficiente recurso humano para la atención de trámites. Es de aclarar que se pueden presentar diferencias en los datos reportados como trámites pendientes (meta real), respecto con los meses siguientes, debido a la misma dinámica del proceso que origina traslados o cambios de tipificación, además por la creación de la DTSOR a la que se le están reasignando trámites. Es de anotar que por el escaso Recurso Humano disponible en el mes de enero, esto impacto el cumplimiento del porcentaje de cumplimiento de febrero, frente al alto volumen de tramites recibidos.</p> <p>EVIDENCIA: Archivo en Excel "2_1_ Trámites DTC de ENERO 2022" Hoja "REZAGO" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1ZDK7TNIrKJLJFkXj0no-qWw5r8rLH</p>	<p>Para el mes de marzo de 2022, de un total de 31.127 trámites pendientes de gestión de vigencias anteriores, la DT Centro ha resuelto 6.087 tramites (acumulado en el tercer mes el año), discriminados así: 1.445 POR, 3.784 RAP, 775 REQ y 83 REV, quedando un rezago de 26.040 tramites por gestionar. El rezago se presentó por diferentes situaciones, tales como el cambio a la nueva versión del sistema ORFEO, esto aunado al insuficiente recurso humano para la atención de trámites. Es de aclarar que se pueden presentar diferencias en los datos reportados como trámites pendientes (meta real), respecto con los meses siguientes, debido a la misma dinámica del proceso que origina traslados o cambios de tipificación, además por la creación de la DTSOR a la que se le están reasignando trámites. Es de anotar que por el escaso Recurso Humano disponible en el mes de enero, esto impacto el cumplimiento del porcentaje de cumplimiento de febrero, frente al alto volumen de tramites recibidos.</p> <p>EVIDENCIA: Archivo en Excel "3_1_ Trámites DTC de MARZO 2022" Hoja "REZAGO" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/14gImZ5972kbWkSfEZydwHshdvF3n</p>		En Desarrollo	Se observa coherencia entre la actividad reportada por la DTC para abril/22, en términos cuantitativos y cualitativos. Si bien se encuentra que el rezago es grande desde la vigencia, se viene adelantando la gestión respectiva con las limitaciones señaladas en el reporte que afectan notablemente la oportuidad.
			<p>A corte 31 de enero la Dirección Territorial Noroccidente tramitó 595 solicitudes (160 POR, 225 RAP, 196 REQ, 3 REV y 11 atenciones personalizadas), de los 38.290 radicados que se encontraban en bandejas de ORFEO pendientes de vigencias anteriores. No se cumplió la meta debido a lo siguiente: 1) la contratación inició el 19 de enero de manera paulatina, 2) el personal vinculado a través de la modernización estaba en proceso de capacitación y curva de aprendizaje, este último muy lento, 2) Al no contar con gestores territoriales los funcionarios antiguos debieron atender usuarios, adelantar proceso de embudo, notificación y depuración del sistema documental Orfeo.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1tCcuAqOYZKA1-FVgXO_vyGSDj?usp=sharing</p>	<p>A corte 28 de febrero la Dirección Territorial Noroccidente tramitó 3.822 solicitudes (210 POR, 1.680 RAP, 1.865 REQ, 56 REV y 11 atenciones personalizadas), de los 38.379 radicados que se encontraban en bandejas de ORFEO pendientes de vigencias anteriores. No se cumplió la meta debido a lo siguiente: 1) Se redujo el número de proyectista de 26 a 9, 2) El personal vinculado a través del proceso de modernización encargado de adelantar la labor de los proyectistas no contratados, se encuentran en la curva de aprendizaje, siendo esta muy lenta en la mayoría del personal. De otro lado, se aclara que la meta real varía debido a: 1) tipificación de radicados recibidos en diciembre, 2) cambio de tipificación, 3) traslado a otra área por competencia, y 4) tramites de RAP suspendido por SAP.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1xmvC1zjyXmKJ349fDdcz-wQFSkg817?usp=sharing</p>	<p>A corte 31 de marzo la Dirección Territorial Noroccidente tramitó 6.692 solicitudes (218 POR, 3.974 RAP, 2.418 REQ, 71 REV y 11 atenciones personalizadas), de los 38.379 radicados que se encontraban en bandejas de ORFEO pendientes de vigencias anteriores. No se cumplió la meta debido a que la territorial no obstante el proceso de modernización no cuenta con el personal necesario para cubrir el total de tramites en rezago y lo recibido día a día. De otro lado, se aclara que la meta real varía debido a: 1) tipificación de radicados recibidos en diciembre, 2) cambio de tipificación, 3) traslado a otra área por competencia, y 4) tramites de RAP suspendido por SAP.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/13qVx1NIMCvz8m_xsQdVO_tB7pDj3?usp=sharing</p>		En Desarrollo	Se aprecia en Sisgestion a la fecha de revisión del seguimiento 11/05/22 9: a.m. que el seguimiento de abril se encuentra en etapa de registro, sin haber sido presentado ni aprobado. El rezago a marzo es notable, pues de una meta programada de 30%, la ejecución e la actividad de resolver trámites de vigencias anteriores, va en 17,44%, por lo que debe analizarse la formulación de ACPM por el rezago en la meta y el registro oportuno de información. Es de anotar que, para el mes de abril, no se recibió reporte de monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.
			<p>En el mes de enero por parte de la dirección territorial Nororientada, se resolvieron 152 tramites de los 26365 recibidos, no se logro cumplir con la meta establecida del 5% toda vez que no se contaba con el personal suficiente para la logro.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1b6e9ULlVL4P0WGVKXsGW505vaVLKmxw?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de febrero, la meta real fueron 26436 radicados de vigencias anteriores y el avance de producto son 56 radicados tramitados.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/129hHYVGUA8KZycczUllL6HlJjDX5_y?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de marzo, la meta real fueron 26462 radicados de vigencias anteriores y el avance de producto son 1345 radicados tramitados hasta el mes de marzo. No se alcanzó la meta para este mes. La DT Nororientada, no alcanzó la meta debido al gran número de trámites en rezago, adicional, se tiene un estimado de 2160 radicados mensuales de acuerdo, a la capacidad del talento humano con el que se cuenta la DT actualmente, lo cual es insuficiente para alcanzar la meta mensual del 30%, que implica tramitar aproximadamente 8 mil trámites de rezago en el primer trimestre. Para esto la DT ha planteado estructurar nuevamente las metas establecidas para esta actividad en el</p>		En Desarrollo	Se evidencia la gestión adelantada coherente en Sisgestion con la descripción y resultados cuantitativos, así como con las explicaciones frente al rezago existente de trámites. Es recomendable que en la evidencia de Sisgestion se incluya adicionalmente la base de datos del rezago (26655), más considerando la dinámica de este valor en los diferentes periodos del cuatrimestre.
2.3	Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme la normatividad vigente		<p>En enero de 2022 DTCCO recibió un total de 748 trámites entre POR, RAP, REQ y REV de los cuales se tramitó 244. Entre estos hay un total de 72 radicados vencidos (de estos son: 2 vencidos de noviembre/2021 y 54 vencidos de diciembre /2021- los restantes 16 son de otros meses de 2021).</p> <p>EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/13VbWwN1k4f9-hn4oZ_17LTRadJp_TJx?tpof=true&authuser=nlatorre%40supservicios.gov.co&usp=drive_fs</p>	<p>Con corte al 28 de febrero del 2022 la dirección Territorial Occidente contaba con 779 trámites de vigencias anteriores, de los cuales fueron tramitados al mismo corte 671. Estos trámites corresponden a: 663 RAP, 66 POR, 19 REQ, 6 REV y 25 Atenciones personalizadas. De los 504 radicados pendientes del mes de enero, 487 fueron reportados en febrero de 2022 (95 en gestión y finalizados 392). Solo 17 radicados de enero no fueron arrastrados en el reporte de febrero (9 fueron finalizados, 4 trasladados a SDPUGT, 3 trasladados a DTOS y 1 quedó en gestión).</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1uJQ5m-85wuWVODNP_h6SvZ3AJ9qLk?usp=sharing</p>	<p>Con corte a 31 de marzo de 2022, la DTCCO traía 814 radicados en rezago, de los cuales fueron resueltos 756, dando un cumplimiento del 92,87% en el mes de marzo.</p> <p>EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NjEzBzFId_asTOG89dhJL3VzhTq0D8Q/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&id=true</p>		En Desarrollo	Se evidencia una gestión notable de la DTCCO y coherente en Sisgestion con la descripción y resultados cuantitativos frente al rezago de inicio de la vigencia.
2. Transparencia pasiva			<p>La D.T. Oriente a 1/01/2022 contaba con 7.016 trámites en gestión de vigencias anteriores, a corte 31/01/2022 se han tramitado 549 radicados, distribuidos así: (111) POR, (346) RAP, (17) REQ y (75) ATENCIONES PERSONALIZADAS. En la columna meta se encuentran los 7.016 radicados que tenía la territorial a 01/01/2022 y en la columna avance se encuentran los 549 radicados tramitados en enero de 2022.</p> <p>EVIDENCIA: https://docs.google.com/drive/folders/1TjYx0N3WwYr9Pftq_9FWU9jMqEqy17</p>	<p>La D.T. Oriente a 28/02/2022 contaba con 6.537 trámites de vigencias anteriores, a corte 28/02/2022 se han tramitado 1.258 radicados, distribuidos así: 136 POR, 874 RAP, 164 REQ, 9 REV y 76 ATENCIONES PERSONALIZADAS. En la columna meta se encuentran los radicados que tenía la territorial por resolver de vigencias anteriores y en la columna avance se encuentran los radicados tramitados a febrero 28 de 2022. La diferencia de 7.016 radicados reportados en enero a 6.537 reportados en febrero corresponden a radicados que se debieron cambiar la tipificación y otros que correspondían a otra dependencia.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1uXvZ9B2s4FqHwz23_uSLnA_bW0BzSO</p>	<p>La D.T. Oriente a 31/03/2022 contaba con 6.617 trámites de vigencias anteriores, a corte 31/03/2022 se han tramitado 2.075 radicados, distribuidos así: 147 POR, 1550 RAP, 291 REQ, 9 REV y 76 ATENCIONES PERSONALIZADAS. En la columna meta se encuentran los radicados que tenía la territorial por resolver de vigencias anteriores y en la columna avance se encuentran los radicados tramitados a 31 de marzo de 2022. La diferencia de 7.016 radicados reportados en enero a 6.617 reportados en abril corresponden a radicados que se debieron cambiar de tipificación y otros que correspondían a otra dependencia.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1XKBHVg_zarOPccidGR_00jKGM50D</p>		En Desarrollo	Revisada la actividad programada en Sisgestion se observa una gestión sobresaliente y debida coherencia entre la descripción y datos cuantitativos y a las explicaciones brindadas frente a la dinámica de los datos.

		<p>Dirección Territorial Suroccidente</p> <p>25313</p>	<p>1/01/2022 al 31/05/2022</p>	<p>Para este periodo se resolvió el 3.4% de los trámites que se encontraban pendientes de vicencias anteriores. (Meta Real 4980 trámites pendientes de años anteriores / Avance de Producto 170 trámites evacuados en este periodo). Es importante resaltar que en este periodo no se contaba con la totalidad del equipo de proyectistas para la evacuación de trámites, por lo que se espera que en los próximos meses el porcentaje de evacuación sea mayor.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/13OETjVgDKH0dG4y1XwE3zSHpW3Vukm8?usp=sharing</p>	<p>Para este periodo se resolvió el 12.2% de los trámites que se encontraban pendientes de vicencias anteriores. (Meta Real 5750 trámites pendientes de años anteriores / Avance de Producto 704 trámites evacuados con corte a este periodo). Es importante resaltar que en este periodo se realizó la capacitación a los nuevos funcionarios y contratistas que proyectarán la respuesta de los trámites, así como se realizó la adecuación de plantillas que permita agilizar la evacuación de radiccados, por lo que se espera que en los próximos meses el porcentaje de evacuación sea mayor.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/13OETjVgDKH0dG4y1XwE3zSHpW3Vukm8?usp=sharing</p>	<p>Para este periodo se resolvió el 17% de los trámites que se encontraban pendientes de vicencias anteriores. (Meta Real 5872 trámites pendientes de años anteriores / Avance de Producto 1023 trámites evacuados con corte a este periodo). Verificados estos resultados, se debe resaltar el incremento de trámites de vicencias anteriores recibidos en este mes (aumento de la Meta Real) debido al traslado de estos radiccados desde otras dependencias. Así mismo se evidencia que la territorial, con el recurso disponible, se encuentra trabajando también en la evacuación de la vigencia 2022, a fin de evitar el vencimiento de estos trámites; no obstante, la capacidad instalada no ha permitido el cumplimiento de estas metas.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/13OETjVgDKH0dG4y1XwE3zSHpW3Vukm8?usp=sharing</p>	<p>Para este periodo se resolvió el 20% de los trámites que se encontraban pendientes de vicencias anteriores. (Meta Real 5903 trámites pendientes de años anteriores / Avance de Producto 1201 trámites evacuados con corte a este periodo). Verificados estos resultados, se debe resaltar el incremento de trámites de vicencias anteriores recibidos en este mes (aumento de la Meta Real) debido al traslado de estos radiccados desde otras dependencias. De otro lado, se evidencia que el poco avance de este indicador se debe principalmente a que la territorial, con el recurso disponible, se encuentra trabajando también en la evacuación de la vigencia 2022, a fin de evitar el vencimiento de estos trámites; no obstante, la capacidad instalada y la remisión incompleta de los expedientes por parte de las prestadoras, ha sido determinante para la obtención de estos resultados.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/13OETjVgDKH0dG4y1XwE3zSHpW3Vukm8?usp=sharing</p>	<p>En Desarrollo</p>	<p>La DTSO realizó registro adecuado de la actividad programada en SIGGESTION en la descripción y coherencia de los datos y con la explicación respectiva del avance y sus limitaciones a la fecha, que no se aprecia pongan en riesgo la culminación efectiva de la actividad</p>
		<p>Dirección Territorial Suroriental</p> <p>25542</p>	<p>22/01/2022 al 31/08/2022</p>	<p>Durante el periodo no se atendieron trámites, toda vez que el personal, tanto funcionarios como contratistas, se vincularon durante el periodo; así mismo se realizaron capacitaciones o entrenamientos sobre los temas a manejar.</p>	<p>La DTSOR cuenta con 2,791 radiccados de vicencias anteriores. Al 28 de febrero 2022 no se han finalizado trámites debido a capacitación del nuevo equipo de trabajo e inicio de laborales en gestión de trámites.</p> <p>EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Rowc5F5LL-0v4Kk_zu883SOE3KmwidE#gid=784702747</p>	<p>La DTSOR cuenta con 1,729 radiccados de vicencias anteriores. Al 31 de marzo 2022 se tramitó 1 PRQ, no se han finalizado trámites debido a capacitación del equipo de trabajo y priorización de trámites RAP en vigencia actual para no incrementar porcentaje de vicencias anteriores; la disminución en trámites de vicencias anteriores se debe a la gestión en SurOriente pero apoyo en finalización y descargue de RAP en la dirección competente.</p> <p>EVIDENCIA: Archivo en Excel "25542 TRÁMITES DE VICENCIAS ANTERIORES DTSOR A MARZO 2022" que se encuentra en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1OVShBAb1Krp8uPU6b9sTGXIUI8SGWT/edit#gid=154168741</p>	<p>La DTSOR cuenta con 1 252 radiccados de vicencias anteriores. Al 30 de abril 2022 se tramitó 3 PRQ, no se han finalizado trámites debido a capacitación del equipo de trabajo y priorización de trámites RAP en vigencia actual para no incrementar porcentaje de vicencias anteriores; la disminución en trámites de vicencias anteriores se debe a la gestión en SurOriente pero apoyo en finalización y descargue de RAP en la dirección competente.</p> <p>EVIDENCIA: Archivo de Excel denominado "25542 ABRIL 2022 DTSOR" que se encuentran en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cDeey-LMWsYnE3TF-IF61QMf3e34R3C/edit#gid=768084368</p>	<p>En Desarrollo</p>	<p>Se observa debida coherencia entre el registro de información cuantitativa y cualitativa en el aplicativo. No obstante, se debe reforzar la gestión en los trámites vencidos, pues en PQR y RAP hay 1.226 trámites vencidos de 2021, que deben ser abordados a la mayor brevedad porque con corte a abril se ha alcanzado menos del 1% del total, lo cual afectaría el cumplimiento a agosto de la actividad.</p>
		<p>Dirección Territorial Centro</p> <p>25337</p>	<p>1/01/2022 al 31/12/2022</p>	<p>Durante el mes de Enero la DT Centro recibió un total de 3,680 radiccados trasladados de otras dependencias para resolver el respectivo tramite por competencia, de los cuales 533 fueron resueltos en este periodo, es de anotar que con el escaso Recurso Humano disponible en el mes de enero, frente al alto volumen de trámites recibidos, no fue posible cumplir con el 80% establecido en la meta</p> <p>EVIDENCIA: Archivo en Excel "1_5_Cuadro de trámite con Traslado" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1V5YbUEBrkqMbrvhwzUQdJhOkhNNAI</p>	<p>Durante el periodo del año la DT Centro ha recibido un total de 13,453 radiccados trasladados de otras dependencias para resolver el respectivo tramite por competencia, de los cuales 4,008 han sido tramitados, quedando por gestionar 9,686 radiccados. Es de anotar que con el escaso Recurso Humano disponible en el mes de marzo, frente al alto volumen de trámites recibidos, no se ha logrado cumplir con el 80% establecido en la meta.</p> <p>EVIDENCIA: Archivo en Excel "1_5_Cuadro de trámite con Traslado" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1bWVkiC0zW4E8iF8sCRXo1qPbuYs7G</p>	<p>Durante el periodo del año la DT Centro ha recibido un total de 13,453 radiccados trasladados de otras dependencias para resolver el respectivo tramite por competencia, de los cuales 8,803 han sido tramitados, quedando por gestionar 9,007 radiccados. Es de anotar que con el escaso Recurso Humano disponible en el mes de marzo, frente al alto volumen de trámites recibidos, no se ha logrado cumplir con el 80% establecido en la meta.</p> <p>EVIDENCIA: Archivo en Excel "3_5_Cuadro de trámite con Traslado MARZO" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1b74TeOlea2Hm6SBo-ICY_cyqelGzAu</p>	<p>Durante el periodo del año la DT Centro ha recibido un total de 17,810 radiccados trasladados de otras dependencias para resolver el respectivo tramite por competencia, de los cuales 8,803 han sido tramitados, quedando por gestionar 9.007 radiccados. Es de anotar que con el escaso Recurso Humano disponible en el mes de marzo, frente al alto volumen de trámites recibidos, no se ha logrado cumplir con el 80% establecido en la meta.</p> <p>EVIDENCIA: Archivo en Excel "4_5_Cuadro de trámite con Traslado ABRIL" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/10O62nZ1ZTSyCOU-XJ-3coRKKJhMTGmCn</p>	<p>En Retraso de Ejecución</p>	<p>Existe trazabilidad y coherencia en Siggestión y el enlace de Drive para los datos cuantitativo y cualitativos de la gestión adelantada y las explicaciones brindadas. No obstante el rezago presentado frente a la meta de 80% debe ser revisado y adelantado de ser preciso la ACPM respectiva.</p>
		<p>Dirección Territorial Noroccidente</p> <p>25315</p>	<p>1/01/2022 al 31/12/2022</p>	<p>En enero la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vicencia 18 trámites de 466 trasladados de otras dependencias por competencia. No se cumplió la meta debido a lo siguiente: 1) la contratación inicio el 19 de enero de manera paulatina, 2) el personal vinculado a través de la modernización estaba en proceso de capacitación y curva de aprendizaje, este último muy lento, 2) Al no contar con gestores territoriales los funcionarios antiguos debieron atender usuarios, adelantando proceso de enrutamiento, notificación y depuración del sistema documental Orfeo.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1eZsOd0M-6zPc-feOIEeMUMWx4SPVofSV7?usp=sharing</p>	<p>En febrero la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vicencia 743 trámites de 1.508 trasladados de otras dependencias por competencia. No se cumplió la meta debido a lo siguiente: No se cumplió la meta debido a que la territorial no obstante el proceso de modernización no cuenta con el personal necesario para cubrir el total de tramites en rezago y lo recibido día a día.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1Ic1t1pikClq9MebKpvw6x4n07S4nF?usp=sharing</p>	<p>En marzo la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vicencia 1.483 trámites de 2.206 trasladados de otras dependencias por competencia. No se cumplió la meta debido a lo siguiente: No se cumplió la meta debido a que la territorial no obstante el proceso de modernización no cuenta con el personal necesario para cubrir el total de tramites en rezago y lo recibido día a día.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1E7m3q5H51KP9R5YRKlEgM5TPe22Ge?usp=sharing</p>	<p>En marzo la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vicencia 1.399 trámites de un total de 1.641 que fueron trasladados de otras dependencias así: Grupo de gestión documental, Secretaría General, SDPUGT, DT CENTRO, DT NOROCCIDENTE, DT ORIENTE, DT SUROCCIDENTE, correspondiendo un cumplimiento del 84.15% en marzo.</p> <p>EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/15De2d1anNKZeRdH3oWgUPj95KFuTQ/edit?usp=sharing&oiid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true</p>	<p>En Desarrollo</p>	<p>Se aprecia en Siggestion a la fecha de revisión del seguimiento 11/05/22 9: a.m. que el seguimiento de abril se encuentra en etapa de registro, sin haber sido presentado ni aprobado. El rezago a marzo muestra que de una meta programada de 80%, la ejecución de la actividad de resolver trámites trasladados por otras dependencias, va en 67.23%, por lo que debe analizarse la formulación de ACPM por el rezago en la meta y el no registro oportuno de información.</p> <p>Es de anotar que, para el mes de abril, no se recibió reporte de monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.</p>
		<p>Dirección Territorial Nororiental</p> <p>25330</p>	<p>1/01/2022 al 31/12/2022</p>	<p>En el mes de enero se resolvió 1 tramite de los 927 trámites trasladados de otras dependencias, toda vez que no se contaba con el personal suficiente no se cumplió con el 80% de la meta establecida.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1RKm3JJK6JdQd4qcaUJs36K0NisUJ?usp=sharing</p>	<p>Para el mes de febrero el avance de producto fueron 899 radiccados tramitados y la meta real 2137 radiccados.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1wp33CY0hPaEmnRgczuvnoK1kK-C7of?usp=sharing</p>	<p>Para el mes de marzo el avance de producto fueron 1447 radiccados tramitados y la meta real 2996 radiccados, para un avance del 48.3%. No se alcanzó el 100% en esta actividad debido a la gran cantidad de trámites en rezago que superan la capacidad estimada de la DT, lo cual repercute en el cumplimiento de las metas de esta actividad. Para ello la DT Nororiental se encuentra ajustando las metas de la actividad de rezago para que las demás actividades de trámites no se vean afectadas en su cumplimiento.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1E7m3q5H51KP9R5YRKlEgM5TPe22Ge?usp=sharing</p>	<p>Para el mes de abril el avance de producto fueron 2149 radiccados tramitados y la meta real 3865 radiccados, para un avance del 55.60%. Este mes no se alcanzó la meta del 80%, debido a que esta actividad se esta viendo afectada por el gran número de trámites en rezago con que cuenta la DT Nororiental, los cuales superan su capacidad de talento humano con la que cuenta actualmente, para ello la DT se encuentra tramitando el ajuste de las metas de la actividad de rezago y revisando minuciosamente la plataforma Orfeo.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/16Ny0hVom2a2yole0a6skWlZpT-0W-M?usp=sharing</p>	<p>En Retraso de Ejecución</p>	<p>Pese a que existe registro de la dependencia para abril, se aprecia en Siggestion a la fecha de revisión del seguimiento 11/05/22 10:30 a.m. que el seguimiento de abril se encuentra en etapa "prerechazado", lo que implica que la OAPII ha realizado observaciones frente al reporte mensual. Por lo anterior se observa rezago en la actividad frente al último registro aprobado en marzo/22, donde de una meta de 80% se evacuó el 48.3% de los trámites de traslado de otras dependencias por lo que debe analizarse la formulación de ACPM por el rezago en la meta y el no registro oportuno de información.</p>
<p>2.4</p>	<p>Resolver los trámites trasladados de otras dependencias por competencia</p>	<p>Dirección Territorial Occidente</p> <p>25351</p>	<p>1/01/2022 al 31/12/2022</p>	<p>En enero de 2022 la DTOC recibió 79 trámites de las dependencias Nivel central, Centro, Oriente y la delegada de PUDT de los cuales se resolvieron 59 PQR (equivalentes al 75%). Los 20 radiccados restantes corresponden a: 4 PQR en gestión; 16 RAP y REG de los cuales se encuentran 3 en enrutamiento, 9 en reparto y 4 pendientes de expediente, razón por la cual no se cumplió con el 85% programado.</p> <p>EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WQeMoxggJrO-hiW-cOKj8ZtelCmWY/edit?usp=sharing&oiid=110930468964297130695&tpof=true&sd=true</p>	<p>En febrero de 2022 la DTOC recibió 457 trámites de las dependencias: Grupo de gestión documental, Delegada de PUDT, Dirección Territorial Centro y Dirección Territorial Oriente; de los cuales se resolvieron 403 trámites (88.2%). Los 54 radiccados restantes se encuentran en gestión y corresponden a 21 PQR, 10 RAP, 16 REG y 7 no tipificados.</p> <p>EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Kw6ZmC89scE8Ba-dH3oWgUPj95KFuTQ/edit?usp=sharing&oiid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true</p>	<p>Al corte de 31 de marzo de 2022 la DTOC se habían gestionado 998 trámites de un total de 1061 trámites que fueron trasladados de otras dependencias: Grupo de gestión documental, secretaria general, SDPUGT, DT CENTRO, DT NOROCCIDENTE, DT ORIENTE, DT SUROCCIDENTE, arrojando un cumplimiento del 94.15% en marzo.</p> <p>EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/15De2d1anNKZeRdH3oWgUPj95KFuTQ/edit?usp=sharing&oiid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true</p>	<p>Al corte de 30 de abril de 2022 la DTOC se habían gestionado 1,339 trámites de un total de 1,641 que fueron trasladados de otras dependencias así: Grupo de gestión documental, Secretaría General, Grupo de gestión documental, SDPUGT, DT CENTRO, DT NOROCCIDENTE, DT ORIENTE, DT SUROCCIDENTE, arrojando un cumplimiento del 81.53% en abril, toda vez que en la última semana de abril ingresaron 153 (9%) radiccados, y se encontraban pendientes de reparto y/o proyección</p> <p>EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1xcdfXepPGAX8t7TS1mqD7gsqb1cB6mhA/edit?usp=sharing&oiid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true</p>	<p>En Desarrollo</p>	<p>Se observa que los datos de Siggestion son coherentes con la gestión adelantada y evidencia aportada y reflejan avance en cumplimiento de la meta programada de evacuación, con una ligera desviación que no refleja riesgo en su gestión.</p>
		<p>Dirección Territorial Oriente</p> <p>25506</p>	<p>5/01/2022 al 31/12/2022</p>	<p>La Dirección Territorial Oriente a 01/01/2022 tenía 90 trámites recibidos de otras dependencias y a 31/01/2022 ha tramitado 37 correspondientes a PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS. No se alcanzó la meta del 85% en el mes de enero debido a que algunas de las personas que atienden trámites se encontraban en proceso de inducción y los contratos se firmaron a partir del 20 de enero. En la columna dependencia radicadora se menciona de cual dependencia se recibieron los trámites.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1pzdqJ1BMbeyCANBaD5jIM5YAz-pC6k</p>	<p>La Dirección Territorial Oriente entre el 01/01/2022 y el 28/02/2022 tenía 798 trámites recibidos de otras dependencias y a 28/02/2022 ha tramitado 553 correspondientes a 551 PQR y 2 RAP. No se alcanzó la meta del 85% en el mes de Febrero debido al alto volumen de trámites que tiene la territorial por resolver. En la columna dependencia radicadora se menciona de que dependencia se recibieron los trámites.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1D2_MRR3YEGwzzMgUNiQryrQyXSNrV5</p>	<p>La Dirección Territorial Oriente entre el 01/01/2022 y el 31/03/2022 tenía 1.253 trámites recibidos de otras dependencias y a 31/03/2022 ha tramitado 958 correspondientes a 942 PQR, 1 Atención personalizada y 15 RAP. No se alcanzó la meta del 85% en el mes de Marzo debido al alto volumen de trámites que tiene la territorial por resolver. En la columna dependencia radicadora se menciona de que dependencia se recibieron los trámites.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1K64HghSXFXmCq3nTUNiQryrQyXSNrV5</p>	<p>La Dirección Territorial Oriente entre el 01/01/2022 y el 30/04/2022 tenía 2005 trámites recibidos de otras dependencias y a 30/04/2022 ha tramitado 1407, correspondientes a 1386 PQR, 1 Atención personalizada, 1 REQ, Y 19 RAP. No se alcanzó la meta del 85% en el mes de abril debido al alto volumen de trámites que tiene la territorial por resolver. En la columna dependencia radicadora se menciona de que dependencia se recibieron los trámites.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1ealX8dLPMZ_GecAYRyMBpONIuLmJppX</p>	<p>En Desarrollo</p>	<p>La DTOR ha cumplido con el desarrollo de la actividad con una ligera desviación frente a la meta de 85%. Se observa coherencia entre los datos registrados y evidencia de Siggestion</p>

			Dirección Territorial Suroccidente	25319	15/01/2022 al 31/12/2022	Durante este periodo se evacuó el 30% de los trámites remitidos por competencia por otras direcciones territoriales, SDPUGT y nivel central (meta real es 138 trámites remitidos por otras dependencias / avance 41 trámites evacuados). Se verifica que para este mes aún no se contaba con el equipo de proyectistas completo, razón por la cual se espera que porcentaje de evacuación de los próximos periodos sea superior. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1b60IZyJ3AGVVb1B5a5cAlnXXrTFU_?usp=sharing	Durante este periodo se evacuó el 40.7% de los trámites remitidos por competencia por otras direcciones territoriales, SDPUGT y nivel central (meta real es 1071 trámites remitidos por otras dependencias / avance 436 trámites evacuados). Se verifica que para este mes se recibió una cantidad importante de trámites de otras dependencias lo que aumentó la cantidad de trámites pendientes por gestionar. Por lo anterior, se diseñará un plan de trabajo que permita atender este incremento y se espera que el porcentaje de evacuación de los próximos periodos sea superior. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1b60IZyJ3AGVVb1B5a5cAlnXXrTFU_?usp=sharing	Durante este periodo se evacuó el 62% de los trámites remitidos por competencia por otras direcciones territoriales, SDPUGT y nivel central (meta real es 1414 trámites remitidos por otras dependencias / avance 874 trámites evacuados). Verificados los resultados, se resalta que para este mes la territorial recibió una cantidad importante de trámites de otras dependencias lo que aumentó la cantidad de trámites pendientes por gestionar. Esta situación, sumado a que el equipo destinado para la gestión de trámites también está atendiendo radicados de vigencia anteriores y vigencia actual radicados en la territorial; propicia que la evacuación de estos trámites no sea tan rápida como se espera, teniendo en cuenta que se debe trabajar en el cumplimiento de todas las metas. No obstante, se revisará la viabilidad de un plan de trabajo que permita alcanzar la meta propuesta con los recursos asignados. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1b60IZyJ3AGVVb1B5a5cAlnXXrTFU_?usp=sharing	Durante este periodo se evacuó el 68% de los trámites remitidos por competencia por otras direcciones territoriales, SDPUGT y nivel central (meta real es 1990 trámites remitidos por otras dependencias / avance 1351 trámites evacuados). Verificados los resultados, se resalta que para este mes la territorial sigue recibiendo una cantidad importante de trámites de otras dependencias lo que aumenta la cantidad de trámites pendientes por gestionar. Esta situación, sumado a que el equipo destinado para la gestión de trámites también está atendiendo trámites radicados en la territorial tanto de vigencias anteriores como de vigencia actual; propicia que la evacuación de indicados no sea tan rápida como se espera, teniendo en cuenta que se debe trabajar en el cumplimiento de todas las metas. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1b60IZyJ3AGVVb1B5a5cAlnXXrTFU_?usp=sharing	En Desarrollo	Se observa coherencia entre los registros de Sisgestion cuantitativos y cualitativos. Con respecto a la explicación de la desviación de la meta (68% avance frente a 85% programado) es recomendable analizar la formulación de la ACPM respectiva para lograra el avance esperado en los periodos siguientes.
			Dirección Territorial Suroriente	25543	22/01/2022 al 31/12/2022	Durante el periodo no se atendieron trámites, toda vez que el personal, tanto funcionarios como contratistas, se vincularon durante el periodo; así mismo se realizaron capacitaciones o entrenamientos sobre los temas a manejar. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/ul/folders/1b5B8kUPLcMhNmpAI6y_dqDkvc6GcNl	La DTSOR ha recibido en el año 2022, 1.081 radicados de otras dependencias. Al 28 de febrero 2022 se han tramitado 29 solicitudes. Las demás solicitudes se encuentran en gestión debido a capacitación del nuevo equipo de trabajo e inicio de laborales en gestión de trmites. EVIDENCIA: Documentos "2_5_Cuadro de trámite DTSOR con Traslado FEBRERO 2022" ubicado en https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ZSu_SmrepDDBQY-AQGOU8LZJCi-6nCy/edit#gid=824763313	La DTSOR ha recibido en el año 2022, 1.806 radicados de otras dependencias. Al 31 de marzo 2022 se han tramitado 342 solicitudes. Las demás solicitudes se encuentran en gestión debido a capacitación del equipo de trabajo. EVIDENCIA: Archivo en Excel "25543 TRÁMITES DE OTRAS DEPENDENCIAS DTSOR A MARZO 2022" que se encuentra en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/16IERhV7jyQVQW-zGIZyM69Qt_6r4/edit#gid=2081992927	La DTSOR ha recibido en el año 2022, 2.317 radicados de otras dependencias. Al 30 de abril 2022 se han tramitado 541 solicitudes. Las demás solicitudes se encuentran en gestión debido a capacitación del equipo de trabajo. EVIDENCIA: Archivo de Excel denominado "25543 ABRIL 2022 DTSOR" que se encuentran en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1HGapUdJHRz5nZB83hjXvH6jM37q5/edit#gid=1215614795	En Desarrollo	Existe registro de la dependencia para abril en Sisgestion, pero a la fecha de revisión del seguimiento 11/05/22 10:30 a.m., el seguimiento de abril se encuentra en etapa "prechazado", lo que implica que la OAPII ha realizado observaciones frente al reporte mensual. Por lo anterior se observa rezago en la actividad frente al último registro aprobado en marzo/22, donde de una meta de 80% se evacuó el 18,94% de los trámites de traslado de otras dependencias por lo que debe analizarse la formulación de ACPM por el rezago en la meta y el no registro oportuno de información
2.5	Adelantar acciones de control sobre los trámites que caducan en la vigencia 2022	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión del Territorio	25132	1/01/2022 al 31/05/2022	La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio cuenta con 645 silencios administrativos recibidos entre enero y mayo de 2019, de los cuales ha adelantado acciones para evitar la caducidad en 21 solicitudes. No se cumplió con la meta, debido que el grupo de SAP (antiguo procedimiento) se encontraba depurando solicitudes en gestión con respuesta para descargarlas de ORFEO y así poder atender lo que no tiene respuesta. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hzezi_uScDJUrpNquUmXVYQOAK26GEEdk/?usp=sharing&ouid=117241511907290543960&tpof=true&sd=true	La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio cuenta con 645 silencios administrativos recibidos entre enero y mayo de 2019, de los cuales en febrero adelantó acciones para evitar la caducidad en 23 solicitudes. De manera acumulada se han realizado 44 acciones para evitar caducidad. No se cumplió con la meta, debido que el grupo de SAP (antiguo procedimiento) se encontraba depurando solicitudes en gestión con respuesta para descargarlas de ORFEO y así poder atender lo que no tiene respuesta, en el marco de las etapas de la Ley 1437 de 2011. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Fal8IDkRchhQ3qr07XbXhDkRchle3/edit?usp=sharing&ouid=117241511907290543960&tpof=true&sd=true	La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio cuenta con 645 silencios administrativos recibidos entre enero y mayo de 2019, de los cuales en Marzo adelantó acciones para evitar la caducidad en 20 solicitudes. De manera acumulada se han realizado 257 acciones para evitar caducidad. No se cumplió con la meta, debido que el grupo de SAP (antiguo procedimiento) se encontraba depurando solicitudes en gestión con respuesta para descargarlas de ORFEO y así poder atender lo que no tiene respuesta, en el marco de las etapas de la Ley 1437 de 2011. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Xk3lqZmDewDTq5Ibnm7RbY1CtsCqy/edit?usp=sharing&ouid=106193372734560220437&tpof=true&sd=true	En Desarrollo	En abril se aprecia en Sisgestion a la fecha de revisión del seguimiento 11/05/22 10:30 a.m. que el seguimiento de abril se encuentra en etapa registrado, es decir sin presentación y aprobación Por lo anterior se observa que en la actividad frente al último registro aprobado en marzo/22, donde de una meta de 20% se adelantaron acciones de control el 39,84% de los trámites de caducidad 2022, que si bien es de resaltar ameritaría el análisis de la formulación de ACPM por el no registro oportuno de información en el aplicativo en este periodo para el registro del PAAC. Por otra parte, es recomendable que se analice las implicaciones en los mecanismos de control y procedimientos institucionales la entrada en vigencia de la ley 2195/22, en especial lo establecido en sus artículos 3, 4, 5, 6 y 8 que modifican la ley 1474/11. Es de anotar que, para el mes de abril, no se recibió reporte de monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación Institucional e Innovación.		
2.6	Dar respuesta a las solicitudes de información periodística sobre la gestión institucional	Oficina Asesora de Comunicaciones	24959	01/01/2022 a 31/12/2022	Radicado 20221100046751 de respuesta a Vanguardia sobre presuntas fallas en el servicio de aseo de la Empresa de Aseo de Bucaramanga - EMAB. Radicado 20221100115191 de respuesta a El Heraldo sobre incrementos de tarifas de energía eléctrica Aire+ y canales de atención ante las quejas de la ciudadanía. Radicados 20221100046751 y 20221100115191	En febrero se dio respuesta a una solicitud de información de la revista Semana sobre derechos y deberes de los usuarios de servicios públicos. EVIDENCIA: Radicado 20221100314341	En marzo se dio respuesta a tres solicitudes de información periodística. El Heraldo sobre supervisión de servicios públicos en Barranquilla. El Meridiano de Córdoba sobre inconvenientes en el servicio de energía en Chinú. Noticiero CMS sobre trámites recibidos en 2022. EVIDENCIA: Radicados 20221101099241, 20221101050681 y 20221101330411	En abril se dio respuesta a una solicitud del medio El Isleño de San Andrés sobre la evaluación integral a Provigas. EVIDENCIA: Radicado 20221101942371	En Desarrollo	Se observa el debido registro y coherencia para la actividad en Sisgestion frente a meta real y avance sobre la gestión adelantada	
3.1.	Identificar el inventario documental a cargo de la entidad relacionado con los archivos de Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario, Memoria Histórica y Conflicto Armado para su protección y conservación	Dirección Administrativa	24988	10/01/2022 a 30/12/2022	Durante el mes de enero se realiza mesa de trabajo para identificar a partir de las Tablas de Retención documental aquellos documentos que podrían contener información relacionada con derechos humanos, derecho internacional humanitario, por lo tanto, como actividad inicial, se establecen la actividad de revisión de TRD con sus respectivas series y subseries para lograr identificar dicha información. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1wvnxZsjlTnhO5-czHzLjbdUJH-EIPW?usp=sharing	Durante el mes de febrero se determinó el plan de trabajo a desarrollar para realizar la identificación del inventario documental a cargo de la entidad relacionado con los archivos de Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario, Memoria Histórica y Conflicto Armado para su protección y conservación EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1HMO5Pq-fHc3AOQy1dxSpXS6aG1-dMTR?usp=sharing	Durante el mes de marzo, se inició con el análisis de identificación de Archivos de derechos humanos generados por la SSPD, tomando como base las series documentales definidas en las TRD 2021, como resultado de ese análisis se propuso que inicialmente las series analizar son: ACCIONES CONSTITUCIONALES, DERECHOS DE PETICIÓN, HISTORIAS LABORALES, INFORMES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - POR, PROCESOS. Posteriormente esta propuesta será presentada ante la Coordinación de Gestión Documental para su respectiva aprobación. EVIDENCIA: Evidencia: Informe trimestral https://drive.google.com/drive/folders/1f9reBIL9hKcaHfGJOfSJYsD-8Cz2?usp=sharing Anexos evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1qYTFBJ_yXVR7D0AZqBarfG5OmNLa4SUf	Durante el mes de abril como avance de la actividad se realizaron las siguientes acciones 1. Se realizó Informe trimestral sobre el análisis en la identificación de los archivos de derechos humanos de la entidad en su última versión. 2. Se realizaron mesas de trabajo con la Dirección de entidades intervenidas y en liquidación y el grupo de POR, Dirección territorial Centro, con el fin de identificar si estas dependencias han producido o tienen en custodia información de importancia en materia de DH. 3. Se proyecto oficio de salida donde se solicita una asistencia técnica al Archivo General de la Nación – AGN en relación con el manejo del archivo de DH, se recibió oficio de respuesta donde se cita oficialmente a la SSPD a la mesa técnica con AGN 4. Se actualiza cronograma del Plan de trabajo para el desarrollo de la entidad. EVIDENCIA: 1. https://docs.google.com/document/d/10AND78c_nsaZkmF4O1stpw3CBUBQw/edit?usp=sharing&ouid=108462976672258266909&tpof=true&sd=true 2. Control de asistencia https://drive.google.com/file/d/14UJP3AEAMQ7oIfgy1UH6YRPhnSYtE/view?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1P2JqZUwKgew_U8aEdkwhXR0tITAGLe/view?usp=sharing 3. https://docs.google.com/document/d/1vJ9ahvAF63ehZ1pV9R9	En Desarrollo	Revisados los enlaces reportados en Sisgestion frente al cumplimiento de cuatro acciones adelantadas por la Dirección Administrativa, se observa coherencia y trazabilidad entre los datos cuantitativos y cualitativos. Es recomendable que se analice para esta vigencia la pertinencia de programar una meta cuantitativa de 1 en marzo, junio, septiembre y diciembre, cuando la gestión adelantada demuestra que se realizan muchas actividades e informes mensuales, que ameritarían la modificación de la misma, su naturaleza o su programación, toda vez que una actividad por demanda podría ser más objetiva al momento de evidenciar el avance de la sobresaliente gestión adelantada en la materia.	
3.2	Formular las reglas del negocio para la correcta administración de los documentos electrónicos gestionados por correo electrónico	Dirección Administrativa	25007	10/01/2022 a 30/12/2022	Durante el mes de enero se realizó mesa de trabajo con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC para iniciar el proceso de articulación de acciones para la aplicación de las reglas de negocio para la correcta administración de los documentos electrónicos EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1TOVH1vXkyhyY1RLUGXwKQGHFP1Os6W?usp=sharing	En el marco de la definición de las reglas del negocio para la administración de los documentos electrónicos como avance al desarrollo de la actividad, durante el mes de febrero se realizó reunión entre la OPAII y el grupo de Gestión documental en la que se efectuó la entrega y socialización preliminar de la matriz de activos de información por parte de la OAPII, dicha matriz es un insumo para la definición del documento que define las estrategias y reglas de negocio de preservación digital de documentos tramitados por correo electrónico EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1d0kSBmYECZ17-tbKerf096jQ1aGS1e7?usp=sharing	Durante el mes de marzo, en el marco de la estrategia #3 del plan de preservación digital se realizaron los ajustes solicitados por la OTIC con relación a los lineamientos para la correcta gestión de los documentos electrónicos, posteriormente se remitió versión final del documento para aprobación de la coordinación de gestión documental. EVIDENCIA: Evidencia Informe trimestral https://drive.google.com/drive/folders/1yPNDQXG2N8b8H5WBUELVhC39hKXIS?usp=sharing Documento Estrategias y reglas de negocio de preservación digital de documentos tramitados por correo electrónico	Durante el mes de marzo, en el marco de la estrategia #3 del plan de preservación digital se realizaron los ajustes solicitados por la OTIC con relación a los lineamientos para la correcta gestión de los documentos electrónicos, posteriormente se remitió versión final del documento para aprobación de la coordinación de gestión documental. EVIDENCIA: Evidencia Informe trimestral https://drive.google.com/drive/folders/1yPNDQXG2N8b8H5WBUELVhC39hKXIS?usp=sharing Documento Estrategias y reglas de negocio de preservación digital de documentos tramitados por correo electrónico	En Desarrollo	Se revisa los cambios propuestos (capítulo 6) para el Manual de SIGME en relación con los lineamientos respectivos mencionados en la descripción del avance en Sisgestion	

3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.3	Implementar las estrategias definidas en el plan de preservación digital para la correcta gestión de los documentos electrónicos generados por la Entidad	Dirección Administrativa	25006	10/01/2022 a 30/12/2022	Durante el mes de enero se realizó la elaboración del cronograma de actividades para la ejecución del Plan de Preservación Digital a desarrollar durante la vigencia. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1tknRlp_H876Uhw0m85Xpiv6kbs36GM7usp=sharing	Durante el mes de febrero como avance de la actividad se inició con la identificación de los tipos de metadatos de preservación (METS y PREMIS). EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bA9tpH11tqTvgCz8nLVuic0i05r0f0vddt?usp=sharing&ouid=10846287667258266909&tpof=true&sd=true	Teniendo en cuenta el proceso de implementación del Plan de Preservación Digital, durante el mes de marzo se avanzó en las siguientes actividades en cumplimiento de las estrategias definidas: 1. Estrategia #1: Durante el mes de marzo, se cumplió el proceso de validación funcional del SGDEA, donde se evidenció el cumplimiento de los 346 requisitos de MOREQ. Adicionalmente, se dio apertura del proceso de transferencia de conocimiento en desarrollo de las capacitaciones definidas en el cronograma aprobado por la supervisión del contrato. 2. Estrategia #3: Se culminaron los ajustes solicitados por parte del OTIC y OAPI del procedimiento para la correcta gestión y administración de los documentos electrónicos, este ya fue aprobado por la Coordinación de Gestión Documental. Se inició con el proceso de articulación con el Manual para la correcta gestión de documentos electrónicos en la SSPD. EVIDENCIA: Evidencia 1. https://drive.google.com/drive/folders/1X6qhdnqKq3GEwR8cAwY0oc13Xd6RYx 2. https://drive.google.com/drive/folders/1w_DO4MgvbVqo8emnc4ZCkYTOPITb992E7usp=sharing	Durante el mes de abril se realizaron las siguientes actividades: Estrategia #1 En cumplimiento del cronograma para la implementación del sistema de gestión documental, se han realizado avances en el proceso de transferencia de conocimiento para las diferentes dependencias de la entidad. Estrategia#2 De acuerdo al proceso de actualización de las TRD, se realizó levantamiento de información para realizar propuesta de TRD con los siguientes grupos de trabajo: Notificaciones, UAAREG. Se recibieron por parte del AGN los ajustes solicitados para el proceso de convalidación de las TRD. Estrategia #3 Se inició el proceso de actualización del Manual de para la correcta administración y gestión de los documentos electrónicos GD-M-003, ya que este documento debe articular las directrices definidas para la correcta administración de los documentos electrónicos Estrategia #5 Se avanzó en el diseño del instrumento para la definición de los metadatos para los documentos electrónicos de archivo. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1-9OLee7GGy2KNGT7mDnkN2AzuCRvT667usp=sharing	En Desarrollo	Se revisa el avance en las 4 estrategias mencionadas en la descripción en Sisgestión como evidencia clara del avance de la actividad de estrategias definidas en el plan.
	3.4	Implementar los programas específicos del PGD de acuerdo a los parámetros procedimentales definidos en el SGDEA	Dirección Administrativa	25005	10/01/2022 al 30/12/2022	Durante el mes de enero se realizó la elaboración del cronograma donde se efectuó la programación de las actividades a desarrollar en la vigencia para la implementación de los programas específicos del PGD EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/13EKjM0AvnBz1arMDm3WloB83UPW9iF7usp=sharing	Como avance al desarrollo de la actividad, durante el mes de febrero se realizó reunión entre la OPAII y el grupo de Gestión documental en la que se efectuó la entrega preliminar de la matriz de activos de información por parte de la OAPII, dicha matriz es un insumo para la definición del documento que define las estrategias y reglas de negocio de preservación digital de documentos tramitados por correo electrónico EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1dobKSbnYECZ17-fbKen096jQ1aGS1e7usp=sharing	Teniendo en cuenta las actividades definidas para el proceso de implementación del Programa de Gestión Documental se realizaron las siguientes actividades durante el periodo: 1. Publicación en SIGME del instructivo para la elaboración de formas y formularios (GD-I-012). 2. Se elaboró presentación para la socialización de los programas del PGD relacionados con documentos electrónicos. 3. Se avanzó en la actualización del programa de Reprografía, definiendo los lineamientos aplicados para realizar una digitalización certificada en la SSPD. EVIDENCIA: Evidencia 1. Instructivo para la elaboración de formas y formularios (GD-I-012) http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/consultas.nsf/442a1ae7d450e3b40525776900631052/b6c1f183fbc0edc9d0525881500426c24?OpenDocument 2. Presentación PGD https://drive.google.com/drive/folders/1xISscgLMkLcXjdzXcSv-bkkWwXcRT 3. https://drive.google.com/drive/folders/1APukg411feZcVP4ZSkTqum8uebeXVX 4. Informe ejecutivo trimestral al proyecto de inversión https://drive.google.com/drive/folders/17R1PC-FZURn899ZMsVehmSNL25ATpP17usp=sharing	Teniendo en cuenta el cronograma de implementación del programa de gestión documental, durante el mes de abril se realizaron las siguientes actividades: 1. Programa formas y formularios electrónicos: Se realizó actualización del Instructivo para la elaboración Formas Formularios GD-I-012, así como la elaboración de la matriz de formas y formularios que harán parte del SGDEA. 2. Programa de Reprografía: Se realizó avance en la actualización del programa de reprografía. 3. Programa de Documentos Vitales y Esenciales: Se realizó Informe de articulación de documentos vitales y esenciales VS plan de conservación documental del SIC. 4. Programa de Documentos especiales: se realizó avance del informe de valoración documentos especiales avance, se realizó Inventario de documentos especiales EVIDENCIA: 1. http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/consultas.nsf/442a1ae7d450e3b40525776900631052/b6c1f183fbc0edc9d0525881500426c24?OpenDocument 2. https://drive.google.com/drive/folders/1-GhQyKz9Ci6D51A_4pFwZjkAihjOM_?usp=sharing 3. https://drive.google.com/drive/folders/10RG--JSGCZyw7_E7u7u1yep0nSM1yzi7usp=sharing 4. https://drive.google.com/drive/folders/10xDH2hgZddXZD8TdjDpxk070O--3GS0?usp=sharing	En Desarrollo	Revisada la evidencia aportada en Sisgestión se encuentra debida coherencia entre el avance cualitativo de los documentos relacionados en Drive frente a la definición de la actividad y su seguimiento
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1.	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	25120	1/05/2022 a 30/11/2022	Actividad se realiza en mayo	Actividad se realiza en mayo	Actividad se realiza en mayo	Actividad se realiza en mayo	En Desarrollo	No se registra avance aún en Sisgestión dada la programación de la actividad a iniciar en mayo
	4.2	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	25175	1/03/2022 al 31/12/2022	Actividad se realiza en marzo	Actividad se realiza en marzo	Durante el primer trimestre del año el Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo mediante comunicado presentó el avance de los compromisos pactados con las organizaciones de recicladores como parte de lo acordado, la superintendencia ha realizado mesas de trabajo individual con 67 organizaciones de recicladores para evaluar las causas del aplazamiento del material aprovechable y establecer compromisos para resolverlo. EVIDENCIA: https://www.youtube.com/watch?v=a4V_hlksYJI	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de junio de acuerdo a su programación	En Desarrollo	Se evidencia en el reporte de Sisgestión efectuado en marzo, el avance de los compromisos tranzados con las organizaciones de recicladores mediante el comunicado mencionado como evidencia de la actividad del plan de acción.
5. Monitoreo de la matriz de cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información	5.1	Hacer seguimiento al indicador: Disponibilidad y actualización de ítems del módulo de transparencia del portal WEB	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional		Trimestral	Actividad se reportara en abril	Actividad se reportara en abril	Actividad se reportara en abril	Para hacer seguimiento a este indicador en 2022, se utilizó la Matriz de cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública ITA de la Procuraduría General de la Nación, Versión 1 - 2021. Se tuvieron en cuenta los 9 módulos de información que requiere la Resolución Minite 1519 de 2020 para el menú de Transparencia y acceso a la información pública que aplica a las entidades públicas. En este sentido, la PGN desglosó 175 ítems para este menú, 171 de los cuales aplican a la superintendencia. Al hacer la revisión del primer trimestre del año, la entidad dispone en el menú de 146 ítems, para un porcentaje de cumplimiento del 85,38%. EVIDENCIA: 1. Documento evidencia en https://drive.google.com/drive/folders/1eNdm4y-bEfvcp_a-5iDZn7Z5vW5opBC7usp=sharing 2. http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/scorecontrol.nsf/Indicador?OpenForm&ParentUNID=C29FC81CC94F481F052587D400462467?OpenDocument	En Desarrollo	El indicador respectivo de SIGME se encuentra en un avance aceptable según la plataforma de 85,38%, como evidencia de la gestión adelantada para cumplir con la matriz transparencia de la PGN. Se encuentran los registros con su debida coherencia y trazabilidad en SIGME

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2022**

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

Corte: Seguimiento PAAC - I Cuatrimestre 2022

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 13 de mayo de 2022

Componente: Iniciativas adicionales					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 30 abril de 2022				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 abril de 2022		
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	enero	febrero	marzo	abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1. POLÍTICA DE GESTIÓN DE INTEGRIDAD TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	1.1	Hacer seguimiento a los cumplimiento del plan de trabajo transparencia e integridad para la Superservicios	Despacho del Superintendente	25488	2/05/2022 a 31/12/2022	Actividad se realizará en mayo	Actividad se realizará en mayo	Actividad se realizará en mayo	Actividad se realizará en mayo	No Programada en el Periodo de Seguimiento	La actividad se encuentra programada para iniciar en el mes de Mayo de la presente vigencia.
	1.2	Elaborar los planes de trabajo de transparencia e integridad para la Superservicios, de acuerdo con los resultados de la medición del FURAG	Despacho del Superintendente	25487	14/01/2022 al 30/04/2022	Durante el mes de enero, se convocó el primer comité del equipo temático de transparencia, en donde se aprobó el plan de trabajo para el cierre de brechas de transparencia de la entidad. De igual forma se diligenció el acta del comité de integridad, donde se aprobó el plan de trabajo de integridad. Cuando se estableció el cronograma se tenía en cuenta que pudiese haber modificaciones del plan por lo cual se estimaba un plan hasta mayo. Sin embargo, con base en la programación de las actividades, se dio por terminada esta actividad antes de lo establecido, para proceder a hacer el seguimiento a las actividades del plan del 1 trimestre. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1UBkGJrEbcNUGR64qqosMkKuwY3cgURa?usp=sharing	En el mes de febrero se llevó a cabo el comité del equipo temático de transparencia, en donde se aprobó el plan de trabajo para el cierre de brechas de transparencia de la entidad. De igual forma se diligenció el acta del comité de integridad, donde se aprobó el plan de trabajo de integridad. Cuando se estableció el cronograma se tenía en cuenta que pudiese haber modificaciones del plan por lo cual se estimaba un plan hasta mayo. Sin embargo, con base en la programación de las actividades, se dio por terminada esta actividad antes de lo establecido, para proceder a hacer el seguimiento a las actividades del plan del 1 trimestre. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1SRz-Yuy_XwxRlqhoWQpu1PXHJzqjH?usp=sharing	La actividad se dio por terminada en el mes de febrero.	La actividad se dio por terminada en el mes de febrero.	Cumplida	La actividad se encuentra terminada; por parte de la dependencia se realizó el plan de trabajo para el cierre de brechas de transparencia para el 2022, en el cual se formularon veintidós actividades aplicando y desarrollando las recomendaciones del FURAG vigencia 2020. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1UBkGJrEbcNUGR64qqosMkKuwY3cgURa?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/1SRz-Yuy_XwxRlqhoWQpu1PXHJzqjH?usp=sharing
	1.3	Estructurar el laboratorio de lenguaje claro y traducir un documento a lenguaje claro	Oficina Asesora de Planeacion e Innovacion Institucional	25566	01/02/2022 a 30/06/2022	Actividad inicia en febrero	En la estructuración del laboratorio de lenguaje claro y la traducción de un documento a lenguaje claro para el mes de marzo: 1. Se adelantó una reunión con la Oficina Asesora de Comunicaciones para presentar la propuesta de trabajo para el laboratorio de lenguaje claro y para articular trabajo entre ambas dependencias. 2. Se realizaron reuniones internas de seguimiento al avance de las actividades definidas para la estructuración del laboratorio de lenguaje claro. 3. Se construyó documento con recomendaciones para escribir a lenguaje claro. EVIDENCIAS: 1. RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00048 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E https://docs.google.com/presentation/d/1Jd5TKt_FUjppzLoLMjJzG8orVQ4sZ/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00040 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E 2. RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00080 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E 3. https://docs.google.com/document/d/1xht_LoxsR8nffIVhC2ImuJtAphHmpG/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true	Se definieron y presentaron propuestas para la estructuración del laboratorio de lenguaje claro de la Superservicios EVIDENCIA: https://docs.google.com/presentation/d/1Jd5TKt_FUjppzLoLMjJzG8orVQ4sZ/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00048 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E 2. RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00080 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E 3. https://docs.google.com/document/d/1xht_LoxsR8nffIVhC2ImuJtAphHmpG/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true	Para estructurar el laboratorio de lenguaje claro y traducir un documento a lenguaje claro, durante el mes de abril se realizó reunión de seguimiento sobre la estructuración del laboratorio de lenguaje claro y se proyectó primer borrador parcial del documento de estructura del laboratorio de lenguaje claro para la Superservicios. EVIDENCIA: RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00099 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E https://docs.google.com/document/d/15sO-HxYdC1ZqZhbmlodyldEgn1DDQ/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true	En Desarrollo	La dependencia en los meses de febrero, marzo y abril adelantó reuniones en las cuales se establecieron compromisos como la propuesta del laboratorio de lenguaje claro, la identificación de la metodología para la traducción y la versión número 1 del documento estructura del laboratorio de lenguaje claro la cual será socializada en la entidad. EVIDENCIAS: RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00048 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E https://docs.google.com/presentation/d/1M7NWAYCtHL85v8s0kAotCuxCr1x26VY/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00080 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00081 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E https://docs.google.com/document/d/15sO-HxYdC1ZqZhbmlodyldEgn1DDQ/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true
2. TRANSPARENCIA COLABORATIVA	2.1	Estructurar el laboratorio de lenguaje claro y traducir un documento a lenguaje claro	Oficina Asesora de Planeacion e Innovacion Institucional	25566	01/02/2022 a 30/06/2022	Actividad inicia en febrero	En la estructuración del laboratorio de lenguaje claro y la traducción de un documento a lenguaje claro para el mes de marzo: 1. Se adelantó una reunión con la Oficina Asesora de Comunicaciones para presentar la propuesta de trabajo para el laboratorio de lenguaje claro y para articular trabajo entre ambas dependencias. 2. Se realizaron reuniones internas de seguimiento al avance de las actividades definidas para la estructuración del laboratorio de lenguaje claro. 3. Se construyó documento con recomendaciones para escribir a lenguaje claro. EVIDENCIAS: 1. RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00048 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E https://docs.google.com/presentation/d/1Jd5TKt_FUjppzLoLMjJzG8orVQ4sZ/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00040 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E 2. RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00080 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E 3. https://docs.google.com/document/d/1xht_LoxsR8nffIVhC2ImuJtAphHmpG/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true	Se definieron y presentaron propuestas para la estructuración del laboratorio de lenguaje claro de la Superservicios EVIDENCIA: https://docs.google.com/presentation/d/1Jd5TKt_FUjppzLoLMjJzG8orVQ4sZ/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00048 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E 2. RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00080 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E 3. https://docs.google.com/document/d/1xht_LoxsR8nffIVhC2ImuJtAphHmpG/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true	Para estructurar el laboratorio de lenguaje claro y traducir un documento a lenguaje claro, durante el mes de abril se realizó reunión de seguimiento sobre la estructuración del laboratorio de lenguaje claro y se proyectó primer borrador parcial del documento de estructura del laboratorio de lenguaje claro para la Superservicios. EVIDENCIA: RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00099 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E https://docs.google.com/document/d/15sO-HxYdC1ZqZhbmlodyldEgn1DDQ/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true	En Desarrollo	La dependencia en los meses de febrero, marzo y abril adelantó reuniones en las cuales se establecieron compromisos como la propuesta del laboratorio de lenguaje claro, la identificación de la metodología para la traducción y la versión número 1 del documento estructura del laboratorio de lenguaje claro la cual será socializada en la entidad. EVIDENCIAS: RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00048 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E https://docs.google.com/presentation/d/1M7NWAYCtHL85v8s0kAotCuxCr1x26VY/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00080 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00081 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E https://docs.google.com/document/d/15sO-HxYdC1ZqZhbmlodyldEgn1DDQ/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true
	2.2	Diseñar estrategias de participación ciudadana en la gestión de la SSPD y realizar seguimiento a su implementación (planeación o diagnóstico de un plan, programa o proyecto de la Superservicios)	Oficina Asesora de Planeacion e Innovacion Institucional	25057	1/07/2022 al 30/11/2022	Actividad inicia en julio	Actividad inicia en julio	Actividad inicia en julio	Actividad inicia en julio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	La actividad se encuentra programada para iniciar en el mes de Julio de la presente vigencia.

3. SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO	3.1	Implementar el Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25048	3/01/2022 a 31/12/2022	<p>Durante el mes de enero:</p> <p>1. Se realizó propuesta definitiva para metodología de implementación del requisito de debida diligencia (numeral 8.2) y de investigación de soborno (8.10) de ISO 37001 de acuerdo con resultados de la consultoría realizada por FOURTELCO (Contrato 659 de 2021).</p> <p>2. Se remitió mapa de riesgos de soborno a los líderes de procesos, con el fin de que sean valorados como parte de los riesgos de corrupción durante 2022.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>1. https://drive.google.com/drive/folders/1n2LqKdTEGgAIR1KWM8Yn7r15a-Czpb?usp=sharing</p> <p>2. https://drive.google.com/drive/folders/1n2LqKdTEGgAIR1KWM8Yn7r15a-Czpb?usp=sharing</p>	<p>1. Se adelantaron reuniones para revisión de la propuesta metodológica de requisitos de debida diligencia de la norma ISO 37001 a ser incluida en los procesos Direcciónamiento Estratégico, Adquisición de Bienes y Servicios y Gestión de Talento Humano.</p> <p>EVIDENCIA</p> <p>Anexos 32, 33, 40 y 47 del radicado 20221200002743 del expediente 2022120020800001E</p>	<p>En la implementación del sistema de Gestión Antisoborno en la entidad durante el mes de marzo:</p> <p>1. Se adelantaron mesas de trabajo al interior de la OAPII para la definición de la metodología de debida diligencia.</p> <p>2. Se incluyó procedimiento de investigación de soborno dentro del documento DE-M-001 Código de Ética e Integridad.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>1. Radicado 20221200002743 Anexos 44 y 85</p> <p>2. https://drive.google.com/file/d/100X17rVf4kh_KD_-msMYBSW6EISuH/view?usp=sharing</p>	<p>Para implementar el Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad, en el mes se adelantó mesa de trabajo al interior de la OAPII, para la definición de la metodología de debida diligencia.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Radicado 20221200002743 Anexos 97</p>	En Desarrollo	<p>En desarrollo de la actividad se evidencia la versión N°1 del procedimiento denominado "Investigación y abordaje del soborno, el incumplimiento de política antisoborno o del sistema de gestión antisoborno en socios de negocios" para los procesos de Talento Humano y Adquisición de Bienes y Servicios; asimismo, el documento "Debita diligencia en relaciones con socios de negocios" y la remisión a los líderes de procesos del mapa de riesgos de soborno, con el fin de que sean valorados como parte de los riesgos de corrupción durante 2022.</p> <p>En desarrollo de la implementación la dependencia responsable ha realizado mesas de trabajo con los profesionales de la misma área con el fin de determinar la metodología aplicable de Debita diligencia.</p>
	3.2	Prestar acompañamiento a las dependencias en la implementación del SGAS	Despacho del Superintendente	25489	1/02/2022 al 31/12/2022	Actividad inicia en febrero	<p>Durante el mes de febrero, no se realizaron actividades que requirieran el acompañamiento del despacho a las dependencias en la implementación del SGAS</p>	<p>En el mes de marzo, no se realizaron actividades que requirieran el acompañamiento del despacho a las dependencias en la implementación del SGAS.</p>	<p>En el mes de abril, no se realizaron actividades que requirieran el acompañamiento del despacho a las dependencias en la implementación del SGAS.</p>	En Desarrollo	<p>En el primer cuatrimestre no se realizaron actividades que requirieran el acompañamiento por parte del Despacho a las dependencias en la implementación del SGAS.</p> <p>No obstante, se recomienda que se divulgue por cualquier medio, sobre el acompañamiento dispuesto por el Despacho para la implementación del SGAS, en caso de que alguna dependencia así lo requiera.</p>

Evaluación y Seguimiento: Andrea Castro - Profesional Especializada Oficina de Control Interno
Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS DEL RIESGO (Riesgo inherente)			VALORACIÓN DEL RIESGO																EVALUACIÓN OPCIONA OFICINA DE CONTROL INTERNO (CUATRIMESTRE 2022)										
Proceso/Subproceso	Objetivo	Causas	Riesgos	¿Se ha materializado el riesgo?	Descriptor (del impacto)	Zona de Riesgo	VALORACIONES CONTROL																ESTADO	Opciones de Manejo del Riesgo Residual	VERSIÓN DEL RIESGO	Fecha de Actualización del riesgo registrada en SIGIME	Acciones asociadas al Control Actualización 1er Cuatrimestre 2022 - SIGIME	Frecuencia Acciones Asociadas al Control	Indicador	SI	NO	Soportes sobre la medición del indicador	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES OCI
							REGIO RESIDUAL																										
							DESCRIPCIÓN DEL CONTROL		DOCUMENTACIÓN	FRECUENCIA	EVOLUCIÓN	Nombre del documento donde se relaciona el control	(¿Está) (definido) (límites) (responsable) (de la ejecución del control)?	(¿Existe una adecuada segregación y responsabilidad por responsabilidad)?	(¿La frecuencia de ejecución del control ha demostrado ser oportuna)?	(¿Cuál es el propósito del control)?	(¿Cómo se realiza la actividad del control)?	(¿Qué pasa con las observaciones o desviaciones)?	(¿Existen evidencias de la ejecución del control)?	(¿Se maneja su implementación el control)?	Descriptor (del impacto)	Zona de Riesgo											
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Coordinar y ejecutar los procesos contractuales requeridos para la adquisición de bienes y servicios necesarios para la operación de la Superintendencia y el cumplimiento de su misión institucional.	Falta o inadecuada identificación de controles en las instancias procesamentales.	Possibilidad de solicitar o aceptar un soborno en beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de direccionar un proceso	NO	Catastrófico	EXTREMA	CAUSA 1) El abogado cada vez que recibe un proceso de contratación o modificación revisa que concuerda con las necesidades de bienes y servicios, la justificación estratégica adecuada y satisficgan las necesidades del plan Anual de Adquisiciones de la entidad, y de encontrar inconsistencias remite al área solicitante un correo electrónico con las observaciones correspondientes.	Documentado	Continua	Con registro	Manual de Contratación AS-M-001 MANUAL DE CONTRATACIÓN	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	CATASTRÓFICO	EXTREMA	Aprobado	Reducir	1	1/03/2022 2:15:30 p.m.	12345	Control 1 - Cada vez que se recibe un proceso de contratación Control 2 - Cada vez que se recibe una solicitud de contratación	Numero de procesos identificados con presunto soborno 2022	X		Primer trimestre 0	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Se evidencia la formación de ACPM AP-AS-007 la cual no fue relacionada en el mapa de riesgos de corrupción publicado en el PAAC del 31 de enero de 2022. De las actividades planificadas de acuerdo a cronograma se cumplió con controlar sensibilización a los colaboradores del Grupo de Contratos y Adquisiciones en la normalidad de Antisoborno, relacionado con las actividades relacionadas con el grupo el 03/03/2022 a la OAPI.	
		Facultad para realizar modificaciones a las condiciones generales del proceso contractual a favor de terceros.	Possibilidad de solicitar o recibir un soborno para realizar inadecuada supervisión de contratos con el fin de favorecer intereses particulares o de terceros.	No	Catastrófico	EXTREMA	CAUSA 2) El abogado asignado cada vez que recibe una solicitud de contratación, revisa que los estudios previos estén acordes con el bien o servicio a adquirir y que cumplan con los instrumentos establecidos en el AS-M-001 MANUAL DE CONTRATACIÓN de la entidad.	Documentado	Continua	Con registro	Manual de Contratación AS-M-001 MANUAL DE CONTRATACIÓN	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	CATASTRÓFICO	EXTREMA	Aprobado	Reducir	1	1/03/2022 4:22:27 p.m.	12345	Control 1 - mensual Control 2 - Según se requiera en cada etapa	Numero de procesos identificados con presunto soborno 2022	X		Primer trimestre 0	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Se evidencia la formación de ACPM AP-AS-008 la cual no fue relacionada en el mapa de riesgos de corrupción publicado en el PAAC del 31 de enero de 2022. Las acciones aún no han iniciado y no ha habido reporte de avances. Las acciones cercan el segundo semestre de 2022.	
		Falta o inadecuada supervisión de contratos en la ejecución del contrato.	Possibilidad de solicitar o recibir un soborno para realizar inadecuada supervisión de contratos con el fin de favorecer intereses particulares o de terceros.	No	Catastrófico	EXTREMA	El profesional asignado revisa los informes currimétricos presentados por los supervisores, para verificar el estado de los pagos y cumplimiento del objeto contractual y de encontrar alguna inconsistencia notifica inmediatamente al supervisor y al ordenador del gasto.	Documentado	Continua	Con registro	AS-M-002 MANUAL DE SUPERVISIÓN DE INTERVENCIÓN AS-F-001 FORMULARIO DE SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	CATASTRÓFICO	EXTREMA	Aprobado	Reducir	1	1/03/2022 4:22:27 p.m.	12345	Control 1 - mensual Control 2 - Según se requiera en cada etapa	Numero de procesos identificados con presunto soborno 2022	X		Primer trimestre 0	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Se evidencia la formación de ACPM AP-AS-008 la cual no fue relacionada en el mapa de riesgos de corrupción publicado en el PAAC del 31 de enero de 2022. Las acciones aún no han iniciado y no ha habido reporte de avances. Las acciones cercan el segundo semestre de 2022.	
		Directrices subjetivas en la verificación y seguimiento de los informes de supervisión.	Possible fabricación de documento público o privado enajenado de los oferentes, incurriendo en contratación sin cumplimiento de requisitos.	No	Mayor	ALTA	El abogado responsable del proceso cada vez que recibe una solicitud con los soportes validará los documentos en los plataformas (página electrónica) para ello, de encontrar alguna inconsistencia informará al área solicitante.	Documentado	Continua	Sin registro	Manual de Contratación AC-M-002 Formatos AS-F-040 Y AS-F-041	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Sin existe	Manual	MAYOR	ALTA	Aprobado	Reducir	1	3/03/2022 9:35:15 a.m.	AC-AS-013 - 12345	Cada vez que se recibe solicitud	Numero de procesos identificados con presunto soborno 2022	X		Primer trimestre 0	Se evidencia que durante el primer trimestre se revisaron estudios previos y anexos de las solicitudes de contratación y lo que se encontraron inconsistencia fueron remitidas a la área a través de correo electrónico.	
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Conocer y fallar los procesos disciplinarios que se adelantan contra servidores y ex-servidores públicos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, aplicando los procedimientos y términos establecidos en la Ley 1744 de 2002, a fin de preservar el correcto desarrollo de la función pública.	Desestimación de pruebas en etapas probatorias.	Solicitud o aceptación de soborno para la no investigación, archivo o fallo de investigación (sin antecedentes)	No	MODERADO	MODERADA	El líder del área verificará cada uno de los expedientes para control de términos de forma mensual, con la finalidad de que se profieran decisiones en término. Se verificarán en el cuadro de control las columnas de fecha de todos los etapas del proceso, se le enviara a cada profesional un correo electrónico informando los procesos que se van a vencer el mes siguiente. Los expedientes quedan en el área del proceso (Causa 2)	Documentado	Continua	Con registro	PROCESO CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO CD FR.001	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MODERADO	MODERADA	Aprobado	Reducir	1	4/02/2022 3:55:34 p.m.	AP-CD-008 - 12345	Control 1 - mensual Control 2 - Según se requiera en cada etapa	Materalización riesgo de corrupción 2022	X		Se medirá en julio el primer semestre	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Se evidencia que se creó acción de tratamiento con análisis de ISHIMAWA. Las acciones aún no han iniciado y no ha habido reporte de avances. Las acciones cercan en julio de 2022.	
		Vencimiento de la etapa sin trámite debido	Fallo de investigación (sin antecedentes)	No	Mayor	ALTA	El profesional asignado una vez en el mes verificara según se requiera, si en el proceso disciplinario obran las actuaciones procesales y probatorias para la toma de la decisión que corresponda según la etapa. En caso de que el proceso no cuenta con lo anterior, realizará la gestión a que habere lugar. Existencia de la revisión efectuada la remitirá al técnico asignado quien la dirigirá en carpeta compartida del área. (Causa 3)	Documentado	Continua	Con registro	PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO ORDINARIO	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAYOR	ALTA	Aprobado	Reducir	1	16/02/2022 9:21:36 a.m.	AP-CD-008 - 12345	Control 1 - mensual Control 2 - Según se requiera en cada etapa	Porcentaje de inventarios con novedades - 2022	X		Se medirá en julio el primer semestre	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Se evidencia la formación de dos ACPM (AP-GA-007 y AC-GA-040) las cuales no fueron relacionadas en el mapa de riesgos de corrupción publicado en el PAAC del 31 de enero de 2022. De este, de acuerdo con el cronograma sí se ha cerrado la acción, la cual consistió en realizar socialización a los colaboradores del grupo de administración de bienes la normativa aplicable en el desarrollo de sus actividades en materia de antisoborno, lo cual se realizó el 15/2/2022. Las demás actividades cercan en el segundo semestre.	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA LOGÍSTICA	Coordinar los servicios administrativos y los bienes muebles e inmuebles necesarios para la operación de la Superintendencia.	Deficiencia en los lineamientos generales y procedimientos para la administración de los bienes de propiedad de la Superintendencia	Possibilidad de solicitud o aceptación de soborno para la toma de decisiones injustas a intereses propios o de terceros en la administración de bienes muebles e inmuebles de la entidad.	No	Mayor	ALTA	El coordinador del grupo de administración de Bienes realiza seguimiento semestral de la gestión de administración de bienes de la entidad de acuerdo con lo establecido en el Manual para la administración de Bienes en el relaciono con Pruebas aleatorias (Pruebas físicas) e inventario anual (IV Trimestre), depuración de inventarios y bienes de bajo cuando aplica) y aseguramiento de bienes mediante un informe. En caso de identificar posibles desviaciones en el desarrollo de estos temas, informará al Director administrativo mediante comunicación formal las acciones a realizar para asegurar el correcto cumplimiento de la administración de bienes de la entidad (Causa 1)	Documentado	Continua	Con registro	GA-M-002 MANUAL ADMINISTRACIÓN DE BIENES	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAYOR	ALTA	Aprobado	Reducir	1	16/02/2022 9:21:36 a.m.	12345	Semestralmente	Porcentaje de inventarios con novedades - 2022	X		Se medirá en julio el primer semestre	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Se evidencia la formación de dos ACPM (AP-GA-007 y AC-GA-040) las cuales no fueron relacionadas en el mapa de riesgos de corrupción publicado en el PAAC del 31 de enero de 2022. De este, de acuerdo con el cronograma sí se ha cerrado la acción, la cual consistió en realizar socialización a los colaboradores del grupo de administración de bienes la normativa aplicable en el desarrollo de sus actividades en materia de antisoborno, lo cual se realizó el 15/2/2022. Las demás actividades cercan en el segundo semestre.	
		Deficiencia en los lineamientos generales y procedimientos para la administración de los bienes de propiedad de la Superintendencia	Possibilidad de manipulación o falsificación de información propia o de un tercero en la información contenida en los sistemas de información SUI y ORFED.	No	Catastrófico	EXTREMA	Cada vez que un usuario solicita acceso a la información de ORFED y SUI, el profesional de la OTC permite el ingreso a bases de datos de bienes para ORFED (GDA) y para SUI (DBSUI) con el fin de que ningún usuario en producción pueda ingresar de manera directa a la base de datos y de esta manera evitar la modificación u alteración de la información que se registra de manera transaccional. (Causa 1)	Documentado	Continua	Con registro	N.A	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Automatico	MAYOR	ALTA	Aprobado	Reducir	1	1/03/2022 3:23:43 p.m.	AP-TI-012 - 12345	Control 1 - Cada vez que finaliza un contrato de un colaborador Control 2 - Cada vez que finaliza un contrato de un colaborador Control 3 - Cada vez que se no accede a bases de datos	Possibles eventos de acceso a sistemas de información sin autorización	X		Medición de primer trimestre=0, meta 5 o menor	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Se evidencia plan de tratamiento de riesgos en proceso con una actividad cumplida de acuerdo a cronograma la cual consistió en realizar el cruce de la información de los usuarios que se encuentran registrados en la aplicación SUI, tanto activos como inactivos, con la información de los colaboradores y funcionarios que están trabajando actualmente en la entidad. Esto dio como resultado 529 registros de usuarios activos producto del cruce de la información anteriormente mencionada que no se encontraron en la base de datos de contratistas de funcionarios.	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA LOGÍSTICA	Deficiencia en los lineamientos generales y procedimientos para la administración de los bienes de propiedad de la Superintendencia	Deficiencia en los lineamientos generales y procedimientos para la administración de los bienes de propiedad de la Superintendencia	Possibilidad de manipulación o falsificación de información propia o de un tercero en la información contenida en los sistemas de información SUI y ORFED.	No	Catastrófico	EXTREMA	Cada vez que un usuario solicita acceso a la información de ORFED y SUI, el profesional de la OTC permite el ingreso a bases de datos de bienes para ORFED (GDA) y para SUI (DBSUI) con el fin de que ningún usuario en producción pueda ingresar de manera directa a la base de datos y de esta manera evitar la modificación u alteración de la información que se registra de manera transaccional. (Causa 1)	Documentado	Continua	Con registro	N.A	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Automatico	MAYOR	ALTA	Aprobado	Reducir	1	1/03/2022 3:23:43 p.m.	AP-TI-012 - 12345	Control 1 - Cada vez que finaliza un contrato de un colaborador Control 2 - Cada vez que finaliza un contrato de un colaborador Control 3 - Cada vez que se no accede a bases de datos	Possibles eventos de acceso a sistemas de información sin autorización	X		Medición de primer trimestre=0, meta 5 o menor	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Se evidencia plan de tratamiento de riesgos en proceso con una actividad cumplida de acuerdo a cronograma la cual consistió en realizar el cruce de la información de los usuarios que se encuentran registrados en la aplicación SUI, tanto activos como inactivos, con la información de los colaboradores y funcionarios que están trabajando actualmente en la entidad. Esto dio como resultado 529 registros de usuarios activos producto del cruce de la información anteriormente mencionada que no se encontraron en la base de datos de contratistas de funcionarios.	
		Deficiencia en los lineamientos generales y procedimientos para la administración de los bienes de propiedad de la Superintendencia	Possibilidad de manipulación o falsificación de información propia o de un tercero en la información contenida en los sistemas de información SUI y ORFED.	No	Catastrófico	EXTREMA	Cada vez que finaliza un contrato de un colaborador de la entidad y con el fin de asegurar el flujo de una cuenta de usuario, en los sistemas de información que administran la OTC, un supervisor se debe inmediatamente avisar la solicitud de bloqueo de la cuenta de usuario a través de la Mesa de ayuda mediante el procedimiento TI-GDA administración de usuarios. Evidencia: casos aranda categoría gestión de usuario (Causa 2)	Documentado	Continua	Con registro	TI-M-002 Manual de Servicios Tecnológicos	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAYOR	ALTA	Aprobado	Reducir	1	1/03/2022 3:23:43 p.m.	AP-TI-012 - 12345	Control 1 - Cada vez que finaliza un contrato de un colaborador Control 2 - Cada vez que finaliza un contrato de un colaborador Control 3 - Cada vez que se no accede a bases de datos	Possibles eventos de acceso a sistemas de información sin autorización	X		Medición de primer trimestre=0, meta 5 o menor	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Se evidencia que no se han identificado eventos de posibles intentos para acceder a los sistemas de información sin autorización, teniendo en cuenta que se ha cumplido con los controles de la OTC de mantener bases de datos de consulta operativas sin entrar a bases de datos de producción. Se evidencia la ejecución de los controles.	

GESTIÓN FINANCIERA	Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión.	El seguimiento a la deuda y oportuna gestión de los procesos.	Posibilidad de dilatar u omitir el inicio y desarrollo del procedimiento coercitivo, o de ajuste de sus etapas para beneficio propio y/o de un tercero.	No	Catastrófico	EXTREMA	Seguimiento a la gestión trimestral de los procesos y se elabora el reporte análisis general de Gestión de cobro con apoyo de un Reporte del Gestor Documental. Evidencia reportes en excel.	Documentado	Continua	Con registro	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBROS. CODIGO GF P-006. Actividad 9	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Automatico	Catastrófico	EXTREMA	Aprobado	Reducir	1	16/02/2022 8:29:16 a.m.	AP-GF-012 - 12345 Realizar todas las obligaciones trasladadas	Trimestralmente	Gestión de cobro en la etapa persuasiva	X	En julio se medirá el primer semestre	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Se evidencia que se relaciona acción de tratamiento de riesgos la cual fue cerrada en el primer trimestre de 2022. Consistió en presentar a la Dirección Financiera un informe trimestral de las obligaciones resguardos al grupo el cobro para verificación de los tiempos en que se resigmo al abogado para el cobro persuasivo y coactivo, con la finalidad de tomar las acciones necesarias y dejar las conclusiones a que haya lugar. Esta actividad ya fue cerrada por la Oficina de Control Interno con efectividad.
		Causa 1. Informar anticipadamente sobre el contenido de la resolución de liquidación para que los prestadores adecuen sus estados financieros con el propósito de beneficiar a los prestadores sobre el cobro de la contribución.	Posibilidad de un uso inadecuado de la información para beneficio de terceros	No	Catastrófico	EXTREMA	Causa 1. El profesional asignado mensualmente realiza los condicionales del aplicativo contra con los registros de los procesos de contabilidad y tesorería cuando existen diferencias se investigan y se realizan los ajustes necesarios. Evidencia formatos de certificación.	Documentado	Continua	Con registro	Procedimiento de contribuciones GF-P-009	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Catastrófico	EXTREMA	Aprobado	Estar	1	18/02/2022 13:07 a.m.	AP-GF-011 - 12345 Garantizar el adecuado manejo de los aplicativos de cuentas por cobrar	Control 1 - Mensualmente Control 2 - Cada vez que sucede el evento	Porcentaje por contribución especial - julio 2022	X	Medición del primer trimestre 42.78	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Se evidencia que se relaciona acción de tratamiento de riesgos la cual fue cerrada en el primer trimestre de 2022. Consistió en realizar el seguimiento mensual de la información, elaborando conciliaciones con los coordinadores del grupo de tesorería y de contabilidad. Esta actividad ya fue cerrada por la Oficina de Control Interno con efectividad. Durante el primer trimestre de 2022 se realizó por concepto de contribución especial la suma de 580.238.773.780.75 los cuales están compuestos por los siguientes rubros: *Reconocimiento de Anticipo 2022: 387.884.348.848,00 *Reconocimiento de Anticipo (Vig. Anterior): 58.89.195.145,00 *Reconocimiento Contribución (Vig. Anterior): 53.685.274.017,75,
		Causa 2 Manipular los aplicativos de cuentas por cobrar para beneficiar a los prestadores mediante ajustes con relación a las solicitudes de los prestadores.	Posibilidad de un uso inadecuado de la información para beneficio de terceros	No	Catastrófico	EXTREMA	Causa 1. El profesional asignado solicita a los delegados cada vez que el recurso lo requiere mediante correo electrónico o auto de pruebas los documentos soporte de la revisión de la información financiera aprobada para resolver en derecho, sino se aprueban se confirma la liquidación y si se aprueba se renueva la liquidación. Evidencia correos electrónicos.	Documentado	Continua	Con registro	Procedimiento de contribuciones GF-P-003	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Catastrófico	EXTREMA	Aprobado	Estar	1	18/02/2022 13:07 a.m.	AP-GF-011 - 12345 Garantizar el adecuado manejo de los aplicativos de cuentas por cobrar	Control 1 - Mensualmente Control 2 - Cada vez que sucede el evento	Porcentaje por contribución especial - julio 2022	X	Medición del primer trimestre 42.78	Se evidencia que se relaciona acción de tratamiento de riesgos la cual fue cerrada en el primer trimestre de 2022. Consistió en realizar el seguimiento mensual de la información, elaborando conciliaciones con los coordinadores del grupo de tesorería y de contabilidad. Esta actividad ya fue cerrada por la Oficina de Control Interno con efectividad. Durante el primer trimestre de 2022 se realizó por concepto de contribución especial la suma de 580.238.773.780.75 los cuales están compuestos por los siguientes rubros: *Reconocimiento de Anticipo 2022: 387.884.348.848,00 *Reconocimiento de Anticipo (Vig. Anterior): 58.89.195.145,00 *Reconocimiento Contribución (Vig. Anterior): 53.685.274.017,75,
		Causa (1) No realizar la revisión y adecuado registro de la información recibida de terceros.	Posibilidad de una destitución indebida de los recursos públicos en beneficio propio y terceros	No	Mayor	ALTA	Causa (1) El coordinador de Presupuesto genera un reporte mensual para realizar el seguimiento a los saldos presupuestales con la finalidad de verificar la oportunidad del pago, en el evento que haya diferencias se generan las alertas para que contabilidad y tesorería realicen las verificaciones. Causa (1). Validar por parte del Coordinador de Tesorería cada vez que se realicen pagos de informe de actividades y facturas el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con la establecido en el procedimiento de tesorería.	Documentado	Continua	Con registro	Reporte de compromisos Procedimiento de Gestión de Tesorería GF-P-004. Verificar reportes de pago.	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	1	18/02/2022 8:25:50 a.m.	AC-GF-013 - 12345 Realizar la revisión de la información que llega a contabilidad	Control 1 - Mensual Control 2 - cada vez que se realicen pagos de informes de actividades Control 3 - cada vez que se solicitan transacciones económicas en SIF Nación.	Trámite de cuentas pagadas	X	Se procesó el 100% de trámites: 245/2455	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Se evidencia que durante el primer trimestre de la vigencia 2022 se genero el reporte mensual para realizar el seguimiento a los saldos presupuestales con la finalidad de verificar la oportunidad del pago. Se verifica que el Coordinador de Tesorería valdo según el procedimiento cada vez que se realizaron los pagos de informe de actividades y facturas el cumplimiento de los requisitos. Se evidencia que el grupo de Tesorería tramó dos mil cuatrocientos cincuenta y cinco (2.455) órdenes de pago cumpliendo al 100% con los pagos de los meses de enero a marzo 2022.
		Causa (2) Debitados en los registros de las conciliaciones.	Posibilidad de una destitución indebida de los recursos públicos en beneficio propio y terceros	No	Mayor	ALTA	Causa (1). Verificar por parte de los coordinadores de presupuesto, contabilidad y tesorería todas transacciones económicas solicitadas por los terceros a través del Sistema de Información Financiera SIF Nación, desde la creación del tercero, expedición de Certificados de Disponibilidad Presupuestal, Registro Presupuestal, creación y hasta el pago a través, de la validación de la información de los documentos físicos contra los registros del sistema, después evidencia de la revisión con las respectivas firmas tanto digitales en el sistema y físicas en los soportes documentales de las transacciones, en caso de evidenciarse inconsistencia en los datos se devuelve a la etapa anterior para conexión y ajuste después registro en el sistema DRFIS. Procedimiento de Gestión Presupuestal, Contabilidad y Tesorería. Causa 2. Conciliar mensualmente por parte del coordinador de contabilidad los movimientos de las cuentas bancarias contra los libros auxiliares del SIF Nación, en caso de detectar diferencias en los valores, se lo informa al Coordinador de Tesorería para que remita mediante memorando, solicitud al banco de las diferencias presentadas, una vez recepcionada la respuesta se realiza los ajustes pertinentes en el sistema, en caso de ser un error propio de la entidad se procede a realizar la rectificación de los cifras. La evidencia de la actividad queda registrada en las conciliaciones a través de los formatos GF-P-008 Conciliación Bancaria, memorando radicados al banco y queries del sistema	Documentado	Continua	Con registro	Procedimiento de Gestión Presupuestal (GF P-003) Procedimiento de contabilidad GF P-002 y Procedimiento de Tesorería GF P-004. Manual de Procedimientos Contables GF M-002 Numeral 5.13 Conciliación Temb.	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	1	8/02/2022 11:53:34 a.m.	AP-CT-004 - 12345 Realizar la exposición al riesgo mediante la implementación de controles al proceso	Control 1 - Cada vez que se celebra un contrato Control 2 - Cada vez que se genera un contrato	Materialización riesgo de corrupción 2022	X	Se medirá en julio el primer semestre	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Se evidencia que las supervisiónes a los contratos suscritos con el Patrimonio Autónomo se encuentran directamente en los Actos del Fondo Empresarial; así mismo, se verifica la idoneidad y competencia de la persona a empresa a contratar mediante la revisión de documentos aportados por el contratista. Se evidencia que se creó acción de tratamiento con andrés ISHERAWA. Las acciones aún no han iniciado y no ha habido reporte de avances. Las acciones cierran en el segundo semestre de 2022.
		Posibilidad de existencia de conflictos de intereses.	Solicitud o aceptación de soborno para la autorización de destitución de recursos de patrimonio autónomo administrados por la supervisión.	No	Mayor	ALTA	Causa 1. Con el fin de verificar la adecuada ejecución de los recursos del Fondo Empresarial, cada vez que se celebra un contrato, el Superintendente de Servicios Públicos, Domiciliarios asigna la supervisión interna de los procesos contractuales al Director de Entidades Interventadas a otro cargo interno o la interventora externa suscribiendo memorando de designación. Decisión: Asignar la supervisión. Causa 2. El personal administrativo del Fondo Empresarial verifica cada vez que se realicen un contrato todos aquellos documentos que soportan la idoneidad y competencia de la persona o empresa a contratar de acuerdo a lo definido en la vida de cada supuesto, en caso de encontrarse alguna inconsistencia se requiere a la persona para que allegue la documentación. Retante archivo Fondo Empresarial - Documentación independiente de cada contratista.	Documentado	Alcatoria	Con registro	La evidencia del control podrá ser un correo electrónico o memorando de comunicación interna dirigido a la supervisión. Manual de contratación y pagos del Fondo Empresarial.	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	1	8/02/2022 11:53:34 a.m.	AP-CT-004 - 12345 Realizar la exposición al riesgo mediante la implementación de controles al proceso	Control 1 - Cada vez que se celebra un contrato Control 2 - Cada vez que se genera un contrato	Materialización riesgo de corrupción 2022	X	Se medirá en julio el primer semestre	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Se evidencia que las supervisiónes a los contratos suscritos con el Patrimonio Autónomo se encuentran directamente en los Actos del Fondo Empresarial; así mismo, se verifica la idoneidad y competencia de la persona a empresa a contratar mediante la revisión de documentos aportados por el contratista. Se evidencia que se creó acción de tratamiento con andrés ISHERAWA. Las acciones aún no han iniciado y no ha habido reporte de avances. Las acciones cierran en el segundo semestre de 2022.
		Incumplimiento por parte de terceros contratistas en los requisitos solicitados para la suscripción de contratos con el Fondo Empresarial.	Solicitud o aceptación de soborno para la autorización de destitución de recursos de patrimonio autónomo administrados por la supervisión.	No	Mayor	ALTA	Causa 1. Con el fin de verificar la adecuada ejecución de los recursos del Fondo Empresarial, cada vez que se celebra un contrato, el Superintendente de Servicios Públicos, Domiciliarios asigna la supervisión interna de los procesos contractuales al Director de Entidades Interventadas a otro cargo interno o la interventora externa suscribiendo memorando de designación. Decisión: Asignar la supervisión. Causa 2. El personal administrativo del Fondo Empresarial verifica cada vez que se realicen un contrato todos aquellos documentos que soportan la idoneidad y competencia de la persona o empresa a contratar de acuerdo a lo definido en la vida de cada supuesto, en caso de encontrarse alguna inconsistencia se requiere a la persona para que allegue la documentación. Retante archivo Fondo Empresarial - Documentación independiente de cada contratista.	Documentado	Alcatoria	Con registro	La evidencia del control podrá ser un correo electrónico o memorando de comunicación interna dirigido a la supervisión. Manual de contratación y pagos del Fondo Empresarial.	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	1	8/02/2022 11:53:34 a.m.	AP-CT-004 - 12345 Realizar la exposición al riesgo mediante la implementación de controles al proceso	Control 1 - Cada vez que se celebra un contrato Control 2 - Cada vez que se genera un contrato	Materialización riesgo de corrupción 2022	X	Se medirá en julio el primer semestre	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Se evidencia que las supervisiónes a los contratos suscritos con el Patrimonio Autónomo se encuentran directamente en los Actos del Fondo Empresarial; así mismo, se verifica la idoneidad y competencia de la persona a empresa a contratar mediante la revisión de documentos aportados por el contratista. Se evidencia que se creó acción de tratamiento con andrés ISHERAWA. Las acciones aún no han iniciado y no ha habido reporte de avances. Las acciones cierran en el segundo semestre de 2022.

MEDIDAS PARA EL CONTROL	Aplicar las medidas necesarias para controlar, normar y restablecer la prestación de los servicios públicos domiciliarios o comensales a las personas que los prestan a la mejora de las condiciones de la prestación.	Solicitud o aceptación de suborno para la no imposición de sanciones, graduación inadecuada de multas y pérdida intencional de ejecutoriedad de actos administrativos.	No	Mayor	ALTA	Causa 1 y 3: A medida que se reciben las solicitudes de investigación, los Directores de Investigación realizan el reparto de los radicados de solicitudes de investigación por la presunta violación al régimen de los servicios públicos domiciliarios a los abogados de las Direcciones de Investigaciones, mediante resignación en OREFO y control a través de las actas de seguimiento, control electrónico biométrico que se elabora caso de encontrar concentración de asignación en un mismo abogado, el Director de Investigación respectivo analiza el estado de los procesos de investigación asignados a este y realiza ajustes con el menor grado de acento a otro abogado, realizando intercambios con los demás abogados, si fuera necesario para nivelar cargas. Evidencia: Cuadro de asignación y seguimiento de procesos de investigación	Documentado	Continua	Con registro	DESARROLLO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER SANCIONATORIO	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAYOR	ALTA	Aprobado	Reducir	1	27/01/2022 11:22:31 a.m.	AP-CT-003-2246REDCUR	Control 1-Continua Control 2- trimestral Control 3- cuatrimestral Control 4-No definido Control 5- cada vez que se profieren actos administrativos	Materialización riesgos de corrupción 2022	X	Se medirá en julio el primer semestre	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Se evidencia que se creó acción de tratamiento con análisis ISHIKAWA. Las acciones aún no han iniciado y no ha habido reporte de avances. Las acciones cerraron en el segundo semestre de 2022. Se evidencia: *Durante el trimestre de 2022 se asignaron siete (7) procesos de investigación y se realizó seguimiento a cuarenta y siete (47) procesos de investigación. *Durante el 1º trimestre de 2022 se llevaron a cabo tres (3) comités de seguimiento en la Dirección correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo. *Durante el 1º trimestre de 2022 se llevaron a cabo seis (6) controles de actualización de expedientes, cada uno de forma quincenal. *Durante el 1º trimestre de 2022, todos los abogados suscribieron una declaración donde manifestaron no estar inmersos en algún tipo de conflicto de intereses relacionado con la investigación o con el investigado. *El procedimiento se ejecuta por demanda y durante la vigencia 2022 no se ha procesado acto administrativo que autoriza o niega el cambio de AEGE.
						Causa 5: Con el objetivo de evitar la caducidad de la facultad sancionatoria, de manera trimestral, el Director de Investigaciones verifica el cumplimiento de las etapas procesales y el acento en cada una de ellas, mediante emisión del reporte del estado de la investigación con el plazo para vencimiento de la etapa procesal. Si se observara proximidad al vencimiento de alguna etapa del proceso, se realiza requerimiento al abogado asignado para que actualice su cumplimiento, por su parte, si se vulnerara el debido proceso por el vencimiento de etapas, se comunica a la Oficina de Control Disciplinario Interno para la investigación respectiva	Documentado	Continua	Con registro	DESARROLLO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER SANCIONATORIO	Asignado	Adecuado	Oportuno	Detectivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual												
						Causa 4: Con el fin de evitar que se omitan documentos en las etapas del proceso de investigación, quincenalmente, un profesional o profesional especializado designado en cada Superintendencia delegada realiza verificación de la inclusión de documentos en los expedientes a cargo de las dependencias, mediante la generación y análisis de reporte emitido por el sistema de gestión documental. En caso de encontrar documentos sin inclusión en expediente, se remite reporte al jefe de la dependencia correspondiente para que ajuste lo correspondiente. Evidencia: correos electrónicos	Documentado	Continua	Con registro	Se ejecuta pero no está documentado	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual												
						Causa 2: Se debe verificar la inexistencia de conflicto de intereses en todas las personas que participan en las etapas del procedimiento administrativo con el fin de tramitar expedientes o resoluciones que fuera necesario, evitando la ocurrencia de actos de corrupción	Documentado	Aleatoria	Con registro	DESARROLLO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER SANCIONATORIO, DETERMINACIÓN DE NO PERJUICIO EN ALTERNATIVAS DE PRODUCTOR MENCIONAL	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual												
						Causa 6: A medida que se profieren los actos administrativos resultantes de la investigación, el encargado notifica según los artículos 67, 68, 69 y 72 de la Ley 1437 de 2011.	Documentado	Aleatoria	Con registro	DESARROLLO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER SANCIONATORIO, DETERMINACIÓN DE NO PERJUICIO EN ALTERNATIVAS DE PRODUCTOR MENCIONAL, INDEPENDIENTE O PARA USO PARTICOLAR, TRÁMITE DE NEGATIVAS DE INCONVENIENCIAS DE	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual												
						Causa 3: Concentración en la asignación de actuaciones de un mismo probador a un grupo de probadores.	Documentado	Continua	Con registro	DESARROLLO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER SANCIONATORIO	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual												
4. Omisión u ocultación de pruebas	Documentado	Continua	Con registro	DESARROLLO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER SANCIONATORIO	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual																		
5. Vencimiento de los plazos legales, para el cobro de los riesgos del proceso administrativo	Documentado	Continua	Con registro	DESARROLLO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER SANCIONATORIO	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual																		
6. Inadecuada notificación o comunicación durante el proceso administrativo.	Documentado	Continua	Con registro	DESARROLLO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER SANCIONATORIO	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual																		

<p>PROTECCIÓN AL USUARIO</p> <p>Establecer los estándares necesarios para la interacción entre la entidad y las partes interesadas, a través de canales efectivos de comunicación que brinden una atención oportuna con el fin de resolver sus requerimientos conforme a lo establecido según la ley y la garantía de sus derechos.</p>	<p>1. Posibilidad de existencia de conflictos de intereses.</p> <p>2. Contacto directo, único y aislado entre personas de la entidad y los terceros afectados por las decisiones.</p> <p>3. Desconocimiento de gratuidad para la prestación de servicios y entrega de productos por parte de los clientes de estos.</p> <p>4. Desconocimiento de gratuidad para la prestación de servicios y entrega de productos por parte de los clientes de estos.</p>	<p>Solicitar o aceptación de soborno para la decisión (o para la atención prioritaria) de recursos de peticiones, recursos de quejas, reconocimientos de efectos SAP o proceso sancionatorio a la pérdida del derecho de fiscalizar sancionatoria, probabilidad o ejecutoriedad de actos administrativos.</p>	<p>No</p>	<p>Catastrófico</p>	<p>EXTREMA</p>	<p>CL, C2, C3 y C4 Realizar al menos una vez al año Campañas internas y externas, según corresponda, sobre condiciones de gratuidad, requisitos y mecanismos de acceso a estos a los usuarios y promoción del canal de atención prioritaria y prevención de corrupción y el soborno.</p>	<p>Documentado</p>	<p>Akatorio</p>	<p>Con registro</p>	<p>PLI-PR-001 PROCESO PROTECCION AL USUARIO</p>	<p>Asignado</p>	<p>Adecuado</p>	<p>Oportuno</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Confiable</p>	<p>Se investigan y resuelven oportunamente</p>	<p>Completa</p>	<p>Manual</p>	<p>Catastrófico</p>	<p>EXTREMA</p>	<p>Aprobado</p>	<p>Estar</p>	<p>1</p>	<p>3/02/2022 3:02:56 p.m.</p>	<p>AP-PU-004 - 12345 Implementación de controles para causas en controles y fortalecimiento de controles existentes para el riesgo</p>	<p>Anualmente</p>	<p>Materialización riesgos de corrupción 2022</p>	<p>X</p>	<p>Se medirá en julio el primer semestre</p>	<p>Se evidencia que el líder del proceso no realizó seguimiento al riesgo durante el primer trimestre. La OAPI realizó monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo y la falta de seguimiento.</p> <p>Se evidencia que se creó acción de tratamiento con análisis de 5 Por Qué. Las acciones aún no han iniciado y no ha habido reporte de avances. Las acciones cierran en el segundo semestre de 2022.</p>
<p>RIESGOS Y METODOLOGIAS</p> <p>Valorar y definir acciones para el tratamiento de riesgos.</p>	<p>1. Disponibilidad en la ejecución de los controles de cumplimiento de riesgos</p> <p>2. Necesidad económica del servidor público</p>	<p>Posibilidad de recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros por realizar o manipular los resultados que arroja el sistema de perfilamiento de prestadores basado en riesgo</p>	<p>No</p>	<p>Mayor</p>	<p>ALTA</p>	<p>Causa 1: El profesional asignado internamente, realiza un revisión exhaustiva de la información aportada por cada prestador y la compara con la metodología de perfilamiento de riesgo del proceso realizando comparaciones aleatorias en cuanto a la información aportada y que esta vaya acorde al perfilamiento realizado por los profesionales responsables, con el fin de verificar los resultados que arroja el sistema y que los perfilamientos que se realizan estén justificados a la información aportada por las superintendencias delegadas, por medio de un reporte de información en formato plano el cual se encuentra ubicado en el repositorio del Drive de la OAPI, en caso de evidenciar diferencias se genera alerta al líder del proceso.</p>	<p>Sin documental</p>	<p>Continua</p>	<p>Sin registro</p>	<p>RIESGOS Y METODOLOGIAS RMP-PROD</p>	<p>No asignado</p>	<p>Adecuado</p>	<p>Importuna</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Confiable</p>	<p>Se investigan y resuelven oportunamente</p>	<p>No existe</p>	<p>Manual</p>	<p>Mayor</p>	<p>ALTA</p>	<p>Aprobado</p>	<p>Reducir</p>	<p>1</p>	<p>3/03/2022 9:08:55 a.m.</p>	<p>AC-PM-003 - 12345 Generar o fortalecer los controles en el ámbito de la información relacionada con el perfilamiento de riesgos.</p>	<p>Trimestralmente</p>	<p>na</p>	<p>X</p>	<p>Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.</p> <p>Se evidencia que se creó acción de tratamiento con análisis de 5 Por Qué. De acuerdo con el cronograma se completó la actividad Publicar la documentación que especifique la forma en que se realiza el perfilamiento de riesgo, la cual se realizó el 30/03/2022. La actividad faltante cierra a final de segundo trimestre de 2022.</p> <p>Se evidencia que se realizaron las revisiones a la información aportada por parte de las delegadas teniendo encuentro el procedimiento para el perfilamiento por parte del profesional responsable de la actividad el cual registra en el repositorio de la OAPI.</p>	
<p>VIGILANCIA E INSPECCIÓN</p> <p>Supervisar el cumplimiento de la normativa y los controles de condiciones uniformes y evaluar la gestión por parte de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios (SPD) en el territorio nacional.</p>	<p>1. Posibilidad de existencia de conflictos de intereses.</p> <p>2. Contacto directo, único y aislado entre personas de la entidad y el vigilado.</p> <p>3. Concentración de la asignación de actividades de registro, monitoreo de cargas y ejecución de acciones, control de cambios de información, evaluación y determinación de acciones aplicables</p> <p>4. Desconocimiento de gratuidad, requisitos, mecanismos y plazos para acceder a la prestación de servicios y entrega de productos por parte de los clientes de estos.</p> <p>5. Desconocimiento de mecanismos para la denuncia de actos de corrupción, trámite de recusaciones e identificación y replicación de procesos conflictivos de intereses por parte de terceros.</p> <p>6. Incumplimiento deliberado de las plazas legales y notificación o comunicación en las etapas de los procesos administrativos.</p> <p>7. Omisión, ocultación o destrucción de pruebas e información</p>	<p>Solicitar o aceptación de soborno para la no ejecución de acciones de vigilancia e inspección pertinentes y la no determinación de procedencia de acciones de control sobre los sujetos vigilados.</p>	<p>No</p>	<p>Catastrófico</p>	<p>EXTREMA</p>	<p>Causa 4 y 5: Actividad 10. Con el fin de detectar de manera precisa la existencia de conflictos de intereses y evitar la entrega no intencionada de sobornos por parte del cliente por desconocimiento de la gratuidad en el servicio, 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 soborno y para recusación de funcionarios o modificación de conflictos de intereses aparentes o potenciales y validación de conflictos de intereses existentes mediante su publicación para verificación por parte de los clientes del servicio.</p> <p>Causas 1, 2 y 3: Actividad 6 "Asignar personal o colaboradores". Con el objetivo de evitar que se presenten actos de corrupción y soborno, a demandar (según el programa y plan de vigilancia) o auditoría especial, detallada o concreta, se asigna aleatoriamente al personal o colaboradores al desarrollo de cada vigilancia o inspección especial, detallada o concreta verificando la no existencia de conflictos de intereses. Si llega a presentarse un conflicto de intereses real, se alerta al empleado o colaborador(a) de la realización de la acción, resignándose a otro empleado o colaborador por lo que se le asigna a presentar un informe o reporte de información de terceros, se estudia y determine su real existencia y según corresponda, se asigna al personal garantizando que no se configuren los conflictos de intereses. Evidencia: Matriz de asignación de personal y Formatos Declaración de Conflicto de Intereses.</p>	<p>Documentado</p>	<p>Akatorio</p>	<p>Con registro</p>	<p>VI-P-007 CONTROL DE CAMBIOS DE INFORMACIÓN CARGADA AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN (SUI)</p>	<p>Asignado</p>	<p>Adecuado</p>	<p>Oportuno</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Confiable</p>	<p>Se investigan y resuelven oportunamente</p>	<p>Completa</p>	<p>Manual</p>	<p>Catastrófico</p>	<p>EXTREMA</p>	<p>Aprobado</p>	<p>Reducir</p>	<p>1</p>	<p>27/01/2022 11:25:47 a.m.</p>	<p>AR-VI-004 - 12345 RENDICIÓN</p>	<p>Control 1- permanente Control2- Cada vez que se asigna personal</p>	<p>Materialización riesgo de corrupción 2022</p>	<p>X</p>	<p>Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.</p> <p>Se evidencia que se creó acción de tratamiento con análisis de 5 EMBEKAHA. Las acciones aún no han iniciado y no ha habido reporte de avances. Las acciones cierran en el segundo semestre de 2022.</p> <p>Se evidencia: "Durante el primer trimestre se realizó la publicación de una banner informativo en la página web de la entidad y la página del SUI, sobre la gratuidad en el trámite de las revisiones. "Matriz de asignación de personal de cada una de las Direcciones Técnicas de Gestión con el personal asignado a las acciones de vigilancia e inspección que se adelantaron durante la vigencia. Así mismo, se realizó una reunión con el fin de alertar al personal sobre posibles situaciones que los pudieran configurar en un posible conflicto de intereses y se preguntó sobre la existencia o no en algún colaborador del equipo a lo que contestaron que a la fecha no presentaban.</p>	

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Revisión Mapa de Riesgos de Corrupción Página Web - Aplicativo SIGIME
Ser. Cuatrimestre vigencia 2022
(fecha publicación 13 de mayo de 2022)

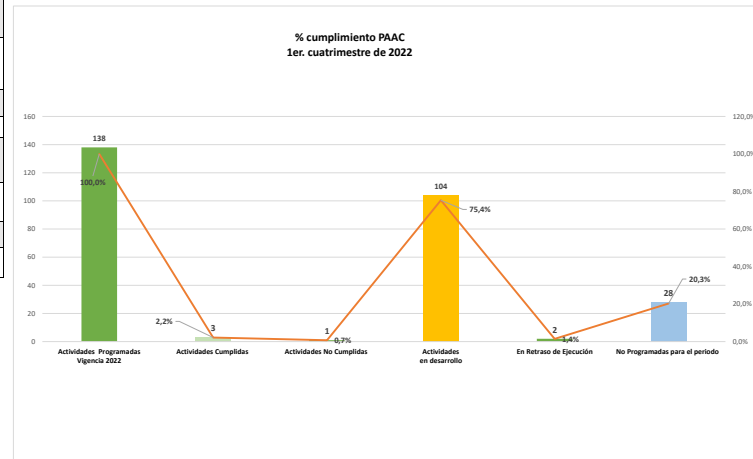
Vigencia (Período)	Riesgos	Zona de Riesgo Extremo	Zona de Riesgo Alta	Zona de Riesgo Moderada	Total Riesgos de Corrupción por proceso
2022 (I cuatrimestre)	Mapa de Riesgos Página Web	6	8	2	10
2022 (I cuatrimestre)	Mapa de Riesgos SIGIME	6	8	2	10

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

Corte: Seguimiento PAAC - I Cuatrimestre 2022

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 13 de mayo de 2022

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC - VIGENCIA 2022 Seguimiento Oficina de Control Interno						
ESQUEMA GENERAL DE CUMPLIMIENTO PAAC						
COMPONENTES	No. Total de Actividades Consolidado PAAC V.3	Actividades En Desarrollo	Actividades Cumplidas	Actividades No Cumplidas	En Retraso de Ejecución	Actividades No programadas para el periodo evaluado
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	6	4	0	1	0	1
Racionalización de Trámites	1	1	0	0	0	0
Rendición de Cuentas	18	9	1	0		8
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	58	45	1	0	0	12
Transparencia y Acceso a la Información	48	41	0	0	2	5
Iniciativas adicionales	7	4	1	0	0	2
TOTAL	138	104	3	1	2	28



% Avance Acumulado PACC -Corte abril 2022		
Actividades Programadas Vigencia 2022	138	100,0%
Actividades Cumplidas	3	2,2%
Actividades No Cumplidas	1	0,7%
Actividades en desarrollo	104	75,4%
En Retraso de Ejecución	2	1,4%
No Programadas para el periodo	28	20,3%

Conclusiones y recomendaciones:

En cumplimiento al 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 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021- PAAC v.3., en sus seis (6) componentes y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Los resultados producto de la evaluación y seguimiento para el primer cuatrimestre 2022, son los que se relacionan de manera general a continuación:

- * El PAAC formulado y en ejecución para la vigencia 2022, articula el quehacer de la entidad mediante los lineamientos de las políticas de desarrollo administrativo contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MPG) y sus planes de acción;
- * Se cumple con el reporte mensual, monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII) y la Oficina de Control Interno (OCI);
- * El alcance del seguimiento, con corte a 30 de abril, estuvo orientado a revisar y evaluar las actividades formuladas y en ejecución en las fechas establecidas, observando coherencia y consistencia de las actividades ejecutadas según verificación de soportes y evidencias de los planes anuales por dependencias en Seguimiento y las descritas, formuladas y programadas en la Versión 3 del PAAC vigencia 2022.
- * Los líderes y responsables cumplen con la ejecución de las actividades programadas en cada uno de los componentes del PAAC V.3, dentro de los tiempos establecidos en un 98%;
- * De un total de 138 actividades formuladas en el PAAC v.3., se evidencia que 104 actividades se encuentran en desarrollo, lo que representa el 75.4%, 28 actividades no estaban programadas dentro del periodo de evaluación (20.3%), 3 actividades finalizadas y cumplidas (2.2%), 1 actividad no cumplida (0.7%) y 2 actividades en retraso de ejecución con un 1.4%.

La Oficina de Control Interno como alerta preventiva, señala la importancia de atender con oportunidad, eficiencia y eficacia las actividades del PAAC que se encuentran en desarrollo (104) para evitar posibles rezagos en las metas programadas que pueden impactar el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos al final de cada periodo evaluado.

En cuanto al Mapa de Riesgos de Corrupción se concluye que:

- * Para dos procesos no se relacionaron las siguientes ACPM en el mapa de riesgos de corrupción publicado en el PAAC del 31 de enero de 2022. Se recomienda actualizarlo. A saber: :
1. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS: AP-AS-007 y AP-AS-008.
2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA: AP-GA-007 y AC-GA-040.
- * Para el proceso de Adquisición de Bienes y Servicios no se evidenciaron acciones de tratamiento del riesgo "Posible falsificación de documentos públicos o privados exigidos de los oferentes, incurriendo en contratación sin cumplimiento de requisitos" vigentes en el proceso, incumpliendo así el numeral 3.10.1 del INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS V2 (Vigente desde el 13/12/2021).
- * Se evidencia que líder del proceso PROTECCIÓN AL USUARIO no realizó seguimiento al riesgo durante el primer trimestre. La OAPII realizó monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo y la falta de seguimiento de la primera línea de defensa, incumpliendo así el numeral 3.14 del INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS V2 (Vigente desde el 13/12/2021).
- * Se observa que el seguimiento al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público "SIGEP" que se tenía programado por la OCI para el mes de abril, por motivos de fuerza mayor relacionados con la afectación de pérdida de información en hojas de vida que ha generado la migración de SIGEP1 a SIGEP 2, no fue posible entregar en el periodo y será reportado en junio.