

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Dalila Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (e)

Seguimiento I Cuatrimestre 2024

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Rendición de Cuentas					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1.1.	Realizar y divulgar programas y/o contenidos pedagógicos e informativos definidos en el plan de trabajo.	Oficina Asesora de Comunicaciones	86165	1/3/2024 a 31/12/2024	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	1. se logró un espacio para publicar columna del superintendente en El Espectador: Fenómeno de El Niño, tarifas de energía y regulación. 2.Se logró que 5 medios divulgaran columna-artículo del superintendente publicada en Portafolio: "La reforma a los servicios públicos, una ley en construcción"28-feb-24. El Colombiano, El Heraldó, La Gran Noticia, etc. 3. Publicación de 30 videoclips informativos y/o pedagógicos sobre gestión institucional, trámites de reclamaciones, día de la energía, día del reciclador, día del agua, reapertura PAS y cubrimientos a mesas de trabajo con prestadores y entes locales y territoriales 4.En marzo se obtuvo espacio para entrevista extensa a la directora de Gestión de Gas Combustible, Eliana Bohórquez, en el programa en vivo Avanza el Cambio de la presidencia de la República. 20-mar-2024 5.En marzo, se logró un espacio para publicar columna del superintendente en el Heraldó "¿Qué hacer con las tarifas de energía en la Región Caribe?" 28-mar-2024" Evidencia: https://www.eltiempo.com/economia/sectores/superservicios-tiene-la-lupa-sobre-varias-generadoras-de-energia-con-los-financieros-3335683 https://www.instagram.com/reel/CS3mGV7urqd/ Columna del superintendente https://www.elespectador.com/economia/fenomeno-de-el-nino-tarifas-de-energia-y-regulacion/ https://www.elheraldo.co/columnas-de-opinion/dagoberto-quirola-collazos/la-reforma-la-ley-de-servicios-publicos-un-proyecto https://www.elheraldo.co/columnas-de-	El 17 de abril el Superintendente Dagoberto Quiroga dio entrevista en Radio Nacional sobre un previsto racionamiento de energía. El 22 de abril se concreto una entrevista en el El Tiempo, el superintendente habló sobre las electrificadoras del país. Durante el mes de realizaron acciones de divulgación en el marco de la directiva presidencial sobre el ahorro de energía eléctrica y agua bajo la campaña #CierraLaLlaveApagaLaLuz. En abril divulgamos las acciones de la Superservicios frente al desabastecimiento de los embalses de Chuza y San Rafael y la restricción del servicio de acueducto en la ciudad de Bogotá y áreas de prestación de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB E.S.P. El 22 de abril se concreto una entrevista en el El Tiempo, el superintendente habló sobre las electrificadoras del país. Evidencia: https://www.eltiempo.com/economia/sectores/superservicios-tiene-la-lupa-sobre-varias-generadoras-de-energia-con-los-financieros-3335683 https://www.instagram.com/reel/CS3mGV7urqd/ https://drive.google.com/drive/folders/1r5mwNbOvJG2tV3SD1m6wHkKxp8pzsM https://www.instagram.com/p/C5eVhU9rWA/?img_index=3/	En Desarrollo	Para la actividad la dependencia no presentaba meta en los meses de enero y febrero de 2024, para los meses de marzo y abril la dependencia reportó el cumplimiento de las acciones propuestas para dichos meses realizando publicaciones en medios comunicación masiva tanto nacionales como regionales, de la misma manera brindando entrevista donde se evidencian las acciones que esta tomando la entidad frente a problemáticas como el racionamiento de agua en la ciudad de Bogotá.
1.2	Divulgar a los grupos de interés las acciones de IVC de la entidad, la normatividad vigente y disposiciones de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección al usuario.	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	86510	01 de junio de 2024 al 31 de diciembre de 2024	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Para el primer cuatrimestre de 2024 la dependencia no programó actividades en el componente.
1.3	Organizar /Apoyar la logística y desarrollo de actividades y/o eventos institucionales internos y externos.	Oficina Asesora de Comunicaciones	86172	02 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024	En enero se apoyaron dos eventos: Reapertura PAS - sede Calle 84. 22-ene-24. Se realizó grabación en video, registro fotográfico y divulgación interna y externa. Presentación del Diagnóstico y Plan de Mejora para EAAAY - Yopal. 30-ene-24. Se realizó envío de invitaciones a medios y otros invitados, presentación y transmisión del evento, coordinación de la rueda de prensa, registro fotográfico y divulgación interna y externa. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1mF4_52Pg1Kj6uYC9gcDLgN2OMjF-Sbl5?usp=sharing	En febrero no hubo requerimiento para apoyo de eventos institucionales. Evidencia: N/A	En marzo se apoyó en un evento: Presentación Observatorio de Servicios Públicos - Boyacá. Tunja, 7-mar-24. Se realizó presentación del evento, ajuste de la presentación en ppt. Registro fotográfico y de video. Divulgación. Convocatoria y atención a medios. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1mF4_52Pg1Kj6uYC9gcDLgN2OMjF-Sbl5?usp=sharing	En abril no hubo requerimiento para apoyo de eventos institucionales Evidencia: N/A	En Desarrollo	Se realiza validación a las carpetas compartidas, evidenciando que para la actividad propuesta se cumplió en los meses de enero y marzo de 2024, pero al ser una actividad de apoyo la cual depende de la programación de eventos de las demás dependencias en los meses de febrero y abril no se programaron mas eventos.

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Dalila Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
Seguimiento I Cuatrimestre 2024
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Rendición de Cuentas					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1.4	Divulgar información de la gestión institucional a los grupos de interés (externos e internos), mediante los canales y herramientas de comunicación disponibles	Oficina Asesora de Comunicaciones	86171	02 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024	<p>En enero se realizaron 327 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: 5 comunicados de prensa, 3 nota de interés, 78 publicaciones en X, 23 en Facebook, 5 en YouTube, 3 en LinkedIn, 83 en web, 1 boletín web, 5 en SUI, 78 en Intranet, 2 boletines Infórmate, 32 correos electrónicos, 8 carteleras y 1 fondo de pantalla.</p> <p>Evidencia: Comunicados y notas de interés en https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias web en https://sites.google.com/superservicios.gov.co/boletin-informativo-1/inicio web en https://sites.google.com/superservicios.gov.co/boletin-informativo-2/inicio web en https://sites.google.com/superservicios.gov.co/boletin-informativo-3/inicio web en https://docs.google.com/spreadsheets/d/1c7iqOzUpp0_zjAdVf2Cp3d8iaxedKeSN/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtfpof=true&sd=true</p>	<p>En febrero se realizaron 442 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, 3 nota de interés, 98 publicaciones en X, 35 en Facebook, 8 en YouTube, 20 en Instagram, 4 en LinkedIn, 127 en web, 2 boletín web, 9 en SUI, 71 en Intranet, 4 boletines Infórmate, 36 correos electrónicos y 15 carteleras.</p> <p>Evidencia: Comunicados y notas de interés en https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias web en https://sites.google.com/superservicios.gov.co/boletin-informativo-2/inicio web en https://sites.google.com/superservicios.gov.co/boletin-informativo-3/inicio web en https://docs.google.com/spreadsheets/d/1c7iqOzUpp0_zjAdVf2Cp3d8iaxedKeSN/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtfpof=true&sd=true</p>	<p>En marzo se realizaron 463 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, 2 notas de interés, 145 publicaciones en X, 48 en Facebook, 8 en YouTube, 22 en Instagram, 6 en LinkedIn, 111 en web, 2 boletín web, 8 en SUI, 62 en Intranet, 4 boletines Infórmate, 29 correos electrónicos, 8 carteleras y 2 fondos de pantalla.</p> <p>Evidencia: Comunicados y notas de interés en https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias web en https://sites.google.com/superservicios.gov.co/boletin-informativo-4/inicio web en https://sites.google.com/superservicios.gov.co/boletin-informativo-5/inicio web en https://docs.google.com/spreadsheets/d/1c7iqOzUpp0_zjAdVf2Cp3d8iaxedKeSN/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtfpof=true&sd=true</p>	<p>En abril se realizaron 473 acciones de divulgación institucional sobre la gestión institucional y temas relevantes a grupos de interés internos y externos mediante los canales oficiales de la entidad, así: 8 comunicados de prensa, 5 notas de interés, 158 publicaciones en X, 49 en Facebook, 7 en YouTube, 23 en Instagram, 2 en LinkedIn, 86 en web, 2 boletín web, 6 en SUI, 55 en Intranet, 4 boletines Infórmate, 46 correos electrónicos, 18 carteleras y 4 fondos de pantalla.</p> <p>Evidencia: "Comunicados y notas de interés en https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias web en https://sites.google.com/superservicios.gov.co/boletin-informativo-6/inicio web en https://sites.google.com/superservicios.gov.co/boletin-informativo-7/inicio web en https://docs.google.com/spreadsheets/d/1c7iqOzUpp0_zjAdVf2Cp3d8iaxedKeSN/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtfpof=true&sd=true</p>	En Desarrollo	Se realiza una verificación aleatoria a los enlaces y URLs tanto de la página web de la entidad como en redes sociales, evidenciando que para la actividad propuesta se programaron y realizaron actividades en el primer cuatrimestre de 2024.
1.5	Implementar las acciones definidas en la estrategia No. 2 denominada "Fortalecer la estrategia de comunicaciones para mejorar la imagen institucional frente a los grupos de interés" integrada en el Plan Estratégico de Comunicaciones 2024-2026.	Oficina Asesora de Comunicaciones	86168	02 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024	<p>En enero: 1. Se logró un espacio para publicar columna del superintendente en El Espectador. "Fenómeno de El Niño, tarifas de energía y regulación 23-ene-24. 2. Se rediseñó el boletín semanal interno Infórmate para hacerlo más llamativo y con nuevas secciones para ampliar el contenido generado por otras dependencias. Se incluyó encuesta a los lectores. Los contenidos del informe que se encuentran en la intranet, fueron enlazados a ese portal para incrementar sus entradas y uso. 3. Se rediseñó el boletín web externo dirigido a las personas suscritas. Se ofrece mayor información, consultas, respuesta a preguntas frecuentes, clips de video y encuesta a los suscriptores.</p> <p>Evidencia: Columna del superintendente en https://www.elespectador.com/economia/fenomeno-del-nino-tarifas-de-energia-y-regulacion/ web externo # 1 en https://sites.google.com/superservicios.gov.co/boletin-informativo-1/inicio Boletín interno Infórmate 1 y 2 en https://intranet.superservicios.gov.co/boletines</p>	<p>1. Se incrementó el número de seguidores en las redes sociales de la entidad, así: En enero se incrementó en 1,1 % el número de seguidores en las redes sociales con relación a diciembre de 2023. De 151.022 seguidores en dic-23 se pasó a 152.680 en ene-24. Y en febrero el incremento fue del 1.7%, con relación a enero. Pasó de 152.680 seguidores a 155.270. 2. Se creó en la Intranet la página Cooperación Internacional en el menú de Gestión de Conocimiento para atender necesidades de divulgación de Despacho en temas de capacitación promovidos por la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional APC-Colombia. 3. Se incluyó en el Boletín virtual Infórmate la sección "Convocatorias de Estudios" que enlaza a Intranet donde se creó la página Cooperación Internacional en el menú de Gestión de Conocimiento.</p> <p>Evidencia: Informe de presencia en medios (Hoja Resumen redes) en https://docs.google.com/spreadsheets/d/1xvNMW0ASDOQDU-67UQMIn6oCDe_chgc/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtfpof=true&sd=true Página de Intranet en https://intranet.superservicios.gov.co/Gestion-del-conocimiento/Cooperacion-Internacional/Seccion-Convocatoria-de-estudios</p>	<p>*1. Se incrementó el número de seguidores en las redes sociales de la entidad, así: En marzo el incremento fue del 1.13%, con relación a febrero. Pasó de 155.270 seguidores a 157.021. 2. Se creó en la Intranet en el menú de Gestión de Conocimiento la página del Laboratorio de innovación pública - Super-Lab así como en la página web institucional de colaboración e innovación abierta para atender necesidades de divulgación de la OAPII. 3. Se incluyó en el Boletín virtual Infórmate la sección emprendimientos y clasificados que enlaza a un nuevo espacio en la intranet para que los funcionarios puedan compartir sus emprendimientos. 4. La oficina de comunicaciones apoyó la divulgación de la campaña todos y todas por la igualdad de derecho en los canales internos (correo y boletín infórmate)"</p> <p>Evidencia: "Informe de presencia en medios (Hoja Resumen redes) en https://docs.google.com/spreadsheets/d/1xvNMW0ASDOQDU-67UQMIn6oCDe_chgc/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtfpof=true&sd=true Página de Intranet en https://intranet.superservicios.gov.co/Gestion-del-conocimiento/Laboratorio-de-innovacion-Super-Lab Página web en https://www.superservicios.gov.co/Participa/Colaboracion</p>	<p>1.El crecimiento de seguidores de las redes sociales para abril fue de 0,85%. 2. Ajuste y actualización de pg de orientación psicológica de bienestar. Banners contenidos de interés (váticos, declaración juramentada, solicitud de carnes). Nueva sección para videotutoriales del SGDA Cronos. 3. Guía base protocolo respuesta a los mensajes con preguntas, quejas, reclamos y denuncias a través de las redes sociales de la SSPD. 4.Campaña Superguardianes en canales internos y externos 5. OAC apoyó y gestionó la divulgación sobre la directiva presidencial en canales internos y externo sobre las acciones para ahorrar agua al interior y fuera de la SSPD, y se dio a conocer diariamente los turnos de racionamiento de agua en Bogotá</p> <p>Evidencia: -Informe presencia en medios (Hoja redes) en https://docs.google.com/spreadsheets/d/1xvNMW0ASDOQDU-67UQMIn6oCDe_chgc/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtfpof=true&sd=true -Página de Intranet en http://intranet.superservicios.gov.co/Talento-humano/Seguridad-y-salud-en-el-trabajo/Orientacion-psicologica -Formato CO-F009 Control de divulgación en https://docs.google.com/spreadsheets/d/1c7iqOzUpp0_zjAdVf2Cp3d8iaxedKeSN/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtfpof=true&sd=true</p>	En Desarrollo	Se realiza una verificación aleatoria a los enlaces y URLs tanto de la página web de la entidad (internet e intranet) como en redes sociales, evidenciando que para la actividad propuesta se programaron y realizaron actividades en el primer cuatrimestre de 2024.
1.6	Publicar trimestralmente el boletín de decisiones adelantadas en la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas Combustible.	Delegada de Energía y Gas Combustible	86610	15 de enero al 30 de diciembre de 2024	<p>Para el mes de reporte no se presenta avance, la actividad se presenta en el mes de abril.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1Kh6CCaC4bJSBu27GHR7aZe-KuFm-siZW</p>	<p>Para el periodo del presente informe se presenta un avance de las decisiones de DIEG donde se encontró responsable administrativamente a dos (2) empresas durante el mes de febrero de 2024 por conductas que implican un incumplimiento al régimen de los servicios públicos.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1KByf6k7-vzlexJgrePIRtEtJVEBW4cQ</p>	<p>La actividad será presentada en el informe del mes de abril.</p>	<p>Se publicó el primer boletín trimestral de decisiones de la SDEGC/DIEG, teniendo en cuenta que, la acción de control que se ejerce hacia los vigilados que incumplen sus obligaciones como prestadores de servicios públicos domiciliarios donde se encontró responsable administrativamente a tres empresas durante el primer trimestre del 2024 (meses de enero, febrero y marzo), por conductas que implicaron un incumplimiento al régimen de los servicios públicos.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1KByf6k7-vzlexJgrePIRtEtJVEBW4cQ</p>	En Desarrollo	Se realiza revisión a las metas propuestas para la actividad, se encuentra un avance realizado en el mes de febrero de 2024, sin embargo y al ser una actividad que se ejecuta trimestralmente, se toma como evidencia la carpeta publicada en el seguimiento del mes de abril que donde se encuentra registrada la meta.

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Dalila Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (e)

Seguimiento I Cuatrimestre 2024

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Rendición de Cuentas					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1,7	Publicar a demanda un comunicado de prensa en los diferentes canales de difusión a fin de divulgar el resultado de las acciones de control que ejerce la DIEG, de las investigaciones en firme.	Delegada de Energía y Gas Combustible	86611	18 de enero al 30 diciembre de 2024	En el mes de enero de 2024, no se realizó la publicación de las acciones de control ejercidas.	Para el periodo del presente informe la DIEG realizó la publicación de un comunicado de prensa sobre la sanción impuesta a la empresa AXIA ENERGÍA S.A. E.S.P. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1H6JA53PVOarCGCsU-uFTgYKhmQ2DDAc4	En el periodo del presente informe se realizó la publicación de un comunicado de prensa sobre la sanción impuesta a la empresa ROSCOGAS S.A. E.S.P. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/19RZgWYXhnGX9YBSsngaTUDLKFBLs1Ue	Para el mes de abril de 2024, no se realizó la publicación de ningún comunicado de prensa, puesto que, las resoluciones proferidas no corresponden a resolver un recurso de reposición presentado, dejando de esta manera, en firme el acto administrativo de la sanción.	En Desarrollo	Se realiza la verificación de las publicaciones y se logra evidencia que a través del correo institucional de "Comunicaciones internas" se realizó la divulgación de las sanciones a empresas en los meses de febrero y marzo, pero al ser una actividad por demanda no se encuentran evidencias en los meses de enero y febrero.
1,8	Realizar las rendiciones de cuentas por regiones	Dirección Territorial Occidente	86299	01 de junio al 31 de diciembre de 2024.	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Para el primer cuatrimestre de 2024 la dependencia no programo actividades en el componente.
1,8	Realizar las rendiciones de cuentas por regiones	Dirección Territorial Suroccidente	86332	01 de junio al 30 de noviembre de 2024	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Para el primer cuatrimestre de 2024 la dependencia no programo actividades en el componente.
1,8	Realizar las rendiciones de cuentas por regiones	Dirección Territorial Oriente	86445	01 de abril al 30 de diciembre de 2024	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	Durante este mes no se encuentra programada rendición de cuentas, no se registra planeación para este mes.	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Para el primer cuatrimestre de 2024 la dependencia no programo actividades en el componente, la actividad inicia en abril de 2024, pero las metas están programadas para julio y diciembre de 2024.
1,8	Realizar las rendiciones de cuentas por regiones	Dirección Territorial Surorient	86678	01 de abril al 30 de noviembre de 2024	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	Están programadas para los meses de julio y noviembre	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Para el primer cuatrimestre de 2024 la dependencia no programo actividades en el componente, la actividad inicia en abril de 2024, pero las metas están programadas para julio y noviembre de 2024

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Dalila Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (e)

Seguimiento I Cuatrimestre 2024

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Rendición de Cuentas					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1,8	Realizar las rendiciones de cuentas por regiones	Dirección Territorial Nororient	86470	01 de julio al 31 de diciembre de 2024	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Para el primer cuatrimestre de 2024 la dependencia no programo actividades en el componente.
1,8	Realizar las rendiciones de cuentas por regiones	Dirección Territorial Centro	86345	01 de julio al 31 de diciembre de 2024	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Para el primer cuatrimestre de 2024 la dependencia no programo actividades en el componente.
1,8	Realizar las rendiciones de cuentas por regiones	Dirección Territorial Noroccidente	86530	01 de julio al 31 de diciembre de 2024	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Para el primer cuatrimestre de 2024 la dependencia no programo actividades en el componente.
1,9	Coordinar el evento de la audiencia de rendición de cuentas de la entidad	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	86517	01 de julio al 30 de septiembre de 2024	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Para el primer cuatrimestre de 2024 la dependencia no programo actividades en el componente.
1,10	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 Intervenidas y en Liquidación	86231	01 de julio al 30 de septiembre de 2024	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	En Desarrollo	Se revisa el seguimiento el aplicativo SIGGESTION, evidenciando que esta es una actividad programada desde 01/01/2024 y en desarrollo por lo que se recomienda que para el siguiente avance se corrija el seguimiento realizado por la OAPII, sin embargo se realiza la respectiva revisión de las evidencias reportadas en Siggestion, donde se logra observar que cada mes vencido se recopila la información (comercial, financiera, jurídica y administrativa) requerida a los agentes especiales y liquidadores de la empresas en proceso de intervención para cada mes del primer cuatrimestre del 2024 (enero, febrero, marzo y abril). La OCI observa que las fechas no son consistentes entre las fuentes de información entre Siggestion, el PTE publicado y el monitoreo de la OAPII. Además el monitoreo de la OAPII no es efectivo por lo que se genera una alerta ya que no se recibió en la matriz de monitoreo información de esta actividad para el periodo evaluado, por lo que se recomienda revisar y ajustar tanto en Siggestion como en el PTE dichas fechas y reportes.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Dailia Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
 Seguimiento I Cuatrimestre 2024
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2025

COMPONENTE: Gestión de Riesgos de Corrupción					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISION OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1.1	Realizar seguimiento cuatrimestral a los controles definidos para el tratamiento de riesgos de corrupción y soborno.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	86776	01 de mayo de 2024 al 31 de diciembre de 2024	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No requiere seguimiento	No Programada en el Periodo de Seguimiento	La actividad da inicio el 01/05/2024 y el corte que se está revisando es hasta el 30/04/2024, por tanto esta actividad queda fuera del alcance de la presente revisión. Se tendrá en cuenta para evaluar en el LIC-2024.
1.2	Preparar los informes de ley y seguimientos acorde con lo dispuesto en la normatividad aplicable	Oficina de Control Interno	86302	02 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024	En enero la Oficina de Control Interno elaboró los siguientes informes de ley: 1. Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno Segundo Semestre 2023 2. Informe Plan de Mejoramiento CGR F14.3 Circular 015 de 2020 3. Informe Evaluación y Seguimiento Programa de Transparencia y Ética V.2 y Mapa de Riesgos Corrupción V.3 – Tercer cuatrimestre 2023 Evidencia: 1. Publicado en el enlace https://superservicios.gov.co/Nuestra-entidad/Control-interno/Informes-de-ley el 30/01/24 y remitido al Despacho con radicado Cronos 20241400010963 del 30/01/24 2. Radicado Cronos 202414000168361 3. Radicado Cronos 20241400008853	En febrero, la Oficina de Control Interno elaboró los siguientes informes de ley y seguimientos: 1. Informe seguimiento ejecución presupuestal – corte 31 de diciembre de 2023 2. Informe de evaluación Institucional por Dependencias vigencia 2023 3. Informe de Seguimiento al cumplimiento de la circular externa 0010 de 2020 - Comisión Nacional del Servicio Civil y Directiva 015 de 2022- Procuraduría General de la Nación 4. Informe Control Interno Contable 5. Informe Austeridad en el Gasto y Seguimiento al Plan de austeridad Evidencia: 1. Radicado Cronos 20241400018413 2. Radicado Cronos 20241400023853 3. Radicado Cronos 20241400027743 4. Pantallazo reporte a la Contaduría General de la Nación https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1fKoKSQx-QScB7LzYxQpZvX2LYg0L02XY 5. Radicado Cronos 20241400017163	En marzo de 2024, la OCI elaboró los siguientes informes de ley y seguimientos: 1. Resultados reporte a la Dirección Nacional de Derechos de Autor vigencia 2023 2. Informe de seguimiento al Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado "e-KOGUI" Segundo Semestre de 2023. Se tenía programado en el Plan Anual de Auditorías la elaboración del informe FURAG, pero por instrucciones del DAFP en Circular 100-006-2024 el cronograma de reporte se aplazó para abril-mayo de 2024 Evidencia: 1. Radicado Cronos 20241400034893 2. Radicado Cronos 20241400037433 Evidencia aplazamiento FURAG en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1hNWeH43d4vXGg7cojDzjXqz3uDuwif	En abril, en desarrollo del Plan Anual de Auditoría 2024, la OCI preparó los siguientes informe de ley: 1. Informe de Seguimiento al cumplimiento de las medidas de austeridad y eficiencia en el gasto público – Primer Trimestre 2024 - Informe Ejecutivo - Informe detallado 2. Seguimiento al Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la Republica con corte a 31 de marzo de 2024 3. Reporte FURAG 4. Informe de seguimiento al estado de la información registrada en SIGEP II a marzo de 2024 Evidencia: 1. Radicado Cronos 20241400056793 2. Radicado Cronos 20241400052963 3. Certificado diligenciamiento FURAG en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1kNg8IAi-aJhOIZ48Bqbzxze2AJtpJO 4. Radicado Cronos 20241400055993	En Desarrollo	Verificadas las evidencias relacionadas tanto en el monitoreo como en el reporte de Sisgestión en los meses desde Enero a Abril del 2024, se determina que se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada.

Elaboró: Angelo Díaz- Profesional Especializado Oficina de Control Interno
 Revisó: Dailia Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (e)

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Daila Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
 Seguimiento I Cuatrimestre 2024
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

DATOS TRAMITE A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACION A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCION			MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024	REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
Tipo	Numero	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar TRAMITE	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable		Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Área o áreas del país que requieren atención personalizada por parte de la Superservicios no poseen punto de atención presencial.	Apertura de punto(s) de atención en área(s) priorizada(s) por la entidad.	Desconcentración de la atención a la ciudadanía en área(s) donde no se contaba con punto de atención.	Tecnológica	Optimización del aplicativo de cara al usuario	01/03/2024	27/12/2024	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	En Desarrollo	Dentro del marco del Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el componente de Racionalización de Trámites incluye la iniciativa de presentar reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia. Esta situación impulsa la creación de planes de trabajo destinados a reducir los tiempos internos de la entidad en cada una de las fases que comprenden dicho trámite. Por lo anterior, la Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, elaboró el documento donde presenta el plan de trabajo para las dos actividades asignadas en la presente vigencia. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1wGQIoDi0MsVOQDR_4cLmvmwZASID6ra/view?usp=sharing Plan de Trabajo /Cronograma Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cwuBNHp_92auMdWIKGNvj3RT4UnGoBCwru9C_tv0zo/edit?usp=sharing	
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Área o áreas del país que requieren atención personalizada por parte de la Superservicios no poseen punto de atención presencial.	Apertura de punto(s) de atención en área(s) priorizada(s) por la entidad.	Desconcentración de la atención a la ciudadanía en área(s) donde no se contaba con punto de atención.	Tecnológica	Atención o asesoría virtual a través de plataformas tecnológicas	01/02/2024	27/12/2024	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	En Desarrollo	Dentro del marco del Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el componente de Racionalización de Trámites incluye la iniciativa de presentar reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia. Esta situación impulsa la creación de planes de trabajo destinados a reducir los tiempos internos de la entidad en cada una de las fases que comprenden dicho trámite. Por lo anterior, la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, elaboro el documento donde presenta el plan de trabajo para las dos actividades asignadas en la presente vigencia. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1wGQIoDi0MsVOQDR_4cLmvmwZASID6ra/view?usp=sharing Plan de Trabajo /Cronograma Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cwuBNHp_92auMdWIKGNvj3RT4UnGoBCwru9C_tv0zo/edit?usp=sharing	
Único	924	Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-	Inscrito	El usuario/a del trámite no tiene la posibilidad de previsualizar la última actualización o inscripción en el RUPS a la hora de hacer una nueva actualización.	Actualización en el aplicativo que permita pre-visualizar la información certificada por el prestador en la inscripción o actualización inmediatamente anterior.	Mayor agilidad en la actualización en RUPS por parte del usuario/a al previsualizar de forma automatizada la última inscripción o actualización realizada.	Tecnológica	Optimización del aplicativo de cara al usuario	01/03/2024	27/12/2024	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	En Desarrollo	Al tratarse de una actividad a cargo de dos áreas, las Delegadas de Energía y Gas Combustible y la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, desde sus Grupos SUI, presentan plan de trabajo unificado para la actividad en el primer trimestre del año. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1rPpYrRMCCu1_Ad23X0EBfko60GKN9xHA?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/1rPpYrRMCCu1_Ad23X0EBfko60GKN9xHA	

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Daila Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
 Seguimiento I Cuatrimestre 2024
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1,1	Generar insumos para la propuesta del observatorio como resultado de los ejercicios de innovación con la ciudadanía	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	86762	01 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	La actividad tiene prevista iniciar en el mes de junio de 2024
1,2	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.	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio.	86509	1 de abril al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Durante el mes de abril en el marco 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, se generaron en total 17 compromisos acordados entre empresas prestadoras de servicios públicos, municipios y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que impactarán a 5 municipios. Se realizó informe ejecutivo de los avances de todas las Direcciones Territoriales. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1DGOHmGmcHmbSnO_-IFwf44QKGyBf_muVeq4xFomHgE/edit?usp=sharing	En Desarrollo	Se registra en la matriz denominada "Consolidado de seguimiento a compromisos", las asistencias técnicas realizadas en varios municipios. A continuación, detallo las asistencias por dirección territorial: Dirección Territorial Centro: Se llevaron a cabo 2 asistencias. Dirección Noroccidente: Hubo 1 asistencia. Dirección Nororiental: Se realizaron 2 asistencias. Es importante mencionar que, en esta dirección territorial, las asistencias agrupan empresas que prestan diferentes servicios en cada una de ellas. Dirección Territorial Occidente: Se brindaron 2 asistencias. Dirección Territorial Oriente: También se realizaron 2 asistencias. Dirección Territorial Suroriental: El mayor número de asistencias se registró aquí, con un total de 8 asistencias.
1,2	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.	Dirección Territorial Centro	86317	01 de abril al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Con el fin 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, la Dirección Territorial Centro realizó la implementación de compromisos con las empresas prestadoras URBASER y EMSERFUSA en el desarrollo de las mesas de trabajo concertadas en el mes de abril. Las fechas límite de los compromisos quedaron establecidas para el mes de mayo, los compromisos y fechas de cumplimiento se encuentran en las actas de desarrollo adjuntas en los expedientes de las actividades. Es de precisar que en este caso se adelantó un acta de acuerdo mas, aprovechando que se hicieron dos mesas de trabajo en los municipios visitados (Soacha y Fusagasugá - Cundinamarca). Evidencia: Sistema Documental Cronos, expedientes: 202481219010029E 2024812190100031E	En Desarrollo	La Dirección Territorial Centro en el mes de abril llevó a cabo dos asistencias técnicas con las empresas prestadoras URBASER y EMSERFUSA, en los municipios de Fusagasugá y Soacha, estableciendo compromisos para la fecha 3 de mayo de 2024 y 23 de mayo de 2024, referente a informes donde se relacione las propuestas de solución conjunta derivadas del ejercicio de articulación de actores del sector de los servicios Públicos. Por parte de la OCI, se recomienda que los soportes sean específicos con el cumplimiento y seguimiento de la SSPD de los compromisos adquiridos por las partes
1,2	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.	Dirección Territorial Noroccidente	86523	01 de abril al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	En la mesa de trabajo realizada el 18 de abril en Riohacha - La Guajira, la territorial asistió técnicamente en la propuesta de solución y acuerdos a los que llegó el municipio y la empresa Aire, sobre la problemática de la deuda del servicio de energía en barrios subnormales. Acuerdos a los que se hará el seguimiento correspondiente para la solución de la problemática. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1Ez2R68vK5J-7YUUAFA0iebT6DCaWw?usp=drive_link	En Desarrollo	La Dirección Territorial Noroccidente en el mes de abril llevó a cabo una asistencia técnica con la empresa AIRE, en el municipio de Riohacha, estableciendo compromisos y propuestas de solución conjunta derivadas del ejercicio de articulación de actores del sector de los servicios Públicos para el día 06 de junio de 2024. Por parte de la OCI, se recomienda que los soportes sean específicos con el cumplimiento y seguimiento de los compromisos adquiridos por las partes
1,2	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.	Dirección Territorial Nororiental		01 de abril al 31 de diciembre de 2024					Actividad No Verificable	La actividad en cuestión no está contemplada en el plan de acción de la Dirección Territorial Nororiental registrado en el aplicativo Sisgestión. Por lo tanto, no es posible establecer su periodicidad ni se encuentra vinculada al cumplimiento de actividades específicas. Se recomienda a la Dirección Territorial incluir dentro del Plan de acción para dar cumplimiento a lo estipulado en el Programa de Transparencia y Ética. Igualmente, se genera una alerta para la OAPII ya que no se recibió en la matriz de monitoreo información de esta actividad para el periodo evaluado, sin que exista un adecuado control del plan de acción de esta territorial.
1,2	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.	Dirección Territorial Occidente	86291	01 de abril al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	En el mes de abril no se pudo dar inicio a las actividades del Proyecto de inversión toda vez que la contratación del personal que apoya este proceso está en curso; los compromisos se generan a través de las Superservicios Orienta, una vez se inicie con estas actividades se reportarán los compromisos en los próximos meses	En Retraso de Ejecución	La Dirección Territorial Occidente tenía prevista la ejecución de una asistencia técnica en el mes de abril de 2024; sin embargo, no se desarrollo ninguna actividad, dado que no se ha efectuado la contratación de personal que ejecute la actividad. Se recomienda a la Alta Dirección y a la Dirección Territorial gestionar el trámite contractual de los gestores para dar cumplimiento a las actividades relacionadas.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Daila Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
 Seguimiento I Cuatrimestre 2024
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1,2	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.	Dirección Territorial Oriente	86293	01 de abril al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Se realiza seguimiento de compromiso pactado para el mes de abril relacionado con Superservicios Orienta 10 de abril de 2024 relacionado con: Reparar y optimizar el tanque de nuevo Girón (Envían informe de seguimiento al cronograma del proyecto a la Superservicios), se recibe información del prestador dando cierre a este compromiso. Evidencia: Evidencia en el link https://docs.google.com/spreadsheets/d/1AvbW5i-c-9QcnoZx45ayuzWgShsLBU5unvhySNs/edit?usp=sharing Fila 3 columnas de la AA a la AF donde se registra el cierre de dicho compromiso	En Desarrollo	La Dirección Territorial Oriente en el mes de abril llevó a cabo dos asistencias técnicas con las empresas prestadoras Veolia y Vanti, en los municipios de Girón y Barrancabermeja; estableciendo compromisos y propuestas de solución conjunta derivados del ejercicio de articulación de actores del sector de los servicios Públicos, determinando como fecha de cumplimiento el día 30 de mayo de 2024. Por parte de la OCI, se recomienda que los soportes sean específicos con el cumplimiento y seguimiento de la SSPD de los compromisos adquiridos por las partes
1,2	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.	Dirección Territorial Suoccidente	86328	01 de mayo al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad que da inicio en el mes de mayo de 2024.
1,2	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.	Dirección Territorial Suroriente	86684	01 de abril al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Se realiza seguimiento a los compromisos generados en 11 mesas de trabajo Superservicios Orientan realizadas en el mes de abril. Ver consolidado Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1DGOHmGmchHmbSnO_-IFw44KQGYb6f_muVeq4xFomHGE/edit#gid=675306296	En Desarrollo	La Dirección Territorial Suroriente en el mes de abril llevó a cabo diez asistencias técnicas con las empresas prestadoras ELECTROHUILA, SURGAS, INTERASEO, EDESA, EMSA y EAAV, en los municipios de Oporaba, Pitalito (2 asistencias), Villavieja, Cumará, Restrepo y Villavieja (4 asistencias); estableciendo compromisos y propuestas de solución conjunta derivados del ejercicio de articulación de actores del sector de los servicios Públicos. Se evidencia en la matriz el seguimiento de los compromisos, sin embargo se solicita se adjunte los soportes del seguimiento efectuado por la SSPD
1,3	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 Centro	86316	01 de abril al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Con el objetivo de asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, la DTC en el mes de abril realizó tres (3) Mesas de trabajo denominadas "Superservicios Orienta", la primera de ellas desarrollada en el municipio de Caqueza, desarrollada con usuarios, autoridades municipales y el prestador PROLATAM S.A ESP. La segunda mesa de trabajo se desarrolló en el municipio de Fusagasugá, Cundinamarca, desarrollada con usuarios y la empresa prestadora EMERFUSA S.A ESP. La tercera mesa de trabajo se desarrolló en el municipio de Soacha, Cundinamarca, desarrollada con usuarios, vocales de control, autoridades municipales y la empresa prestadora URBASER. Evidencia: Sistema Documental Cronos, expedientes: 2024812190100027E 2024812190100029E 2024812190100031E	En Desarrollo	La Dirección Territorial Centro desarrollo 3 mesas de articulación en el mes de abril de 2024, en los municipios de Soacha, Fusagasugá y Caqueza. Estableciendo compromisos para los municipios de Soacha y Fusagasugá, por parte de los actores.
1,3	Asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios	Dirección Territorial Noroccidente	86522	01 de abril al 30 de noviembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	En abril se asistió técnicamente al desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector para la construcción de propuestas de solución de conflictos, en los siguientes municipios: 1. Riohacha – La Guajira: 18/04/2024 2. Barranquilla - Atlántico: 24/04/2024 Jornadas en las que se ejecutaron acciones encaminadas a buscar solución a la incomodidad de los usuarios a través de mesas de trabajo, así: i) Riohacha: Problemática por la deuda de los subnormales y la eminente suspensión, logrando la propuesta por la ESP de reducir la deuda en un 90%, ii) Barranquilla: Problemática por la instalación de totalizadores a centros comerciales y propiedades horizontales logrando un acercamiento entre las partes y la SSPD dejando claro algunos puntos.	En Desarrollo	La Dirección Territorial Noroccidente desarrollo 2 mesas de articulación en el mes de abril de 2024, en los municipios de Riohacha y Barranquilla.
1,3	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 Nororiente	86462	01 de marzo al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Para este periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso, para esto se solicitara la reprogramación de esta actividad Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1u0fX83YXO-nEa6EGqZExyFzy8pkbSHh?usp=sharing Evidencia: Durante el mes de Abril se realizaron 2 actividades en donde asistieron Usuarios, funcionarios y representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, cumpliendo con la estrategia Contribuir para mejorar ,se contó con la asistencia de los usuarios y los prestadores de Servicios públicos, los usuarios presentaron sus inconformidades y los prestadores dieron respuestas, con el objetivo de construir propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios ya que en estas mesas se evidencia la vulneración de un servicios digno para los usuario de los servicios públicos, como también las falta de comunicación directa con la empresa ya que los usuarios manifiesta la poca voluntad de las empresas en estas actividades. Se llegaron a compromisos los cuales protegen los derechos de los usuarios estas actividades se realizaron en los municipios de: SINCELEJO - 20248600056423 VALENCIA - 20248600054563 Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1VdxAgM_Pcozpu-nLJHShQHAqWIsQc5?usp=sharing	En Desarrollo	La Dirección Territorial Nororiente, efectuó 2 mesas en el mes de abril de articulación ciudadana en la ciudad de Sincelejo y en Valencia.

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Daila Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
Seguimiento I Cuatrimestre 2024
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1,3	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 Occidente	86288	01 de marzo al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Para este periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso, para esto se solicitara la reprogramación de esta actividad	En el mes de abril no se pudo dar inicio a las actividades del Proyecto de inversión toda vez que la contratación del personal que apoya este proceso está en curso; las 2 actividades que no se pudieron realizar, se realizaron en el transcurso de los meses siguientes, para no afectar el cumplimiento al final del año.	En Retraso de Ejecución	La Dirección Territorial Occidente tenía prevista la ejecución de dos mesas de asistencia técnica en el mes de abril de 2024; sin embargo, no se desarrolló ninguna actividad, dado que no se ha efectuado la contratación de personal para la ejecución de la actividad. Se recomienda a la Alta Dirección y a la Dirección Territorial gestionar el trámite contractual de los gestores para dar cumplimiento a las actividades relacionadas.
1,3	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 Oriente	86292	01 de marzo al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	En el mes de marzo no se realizan actividades relacionadas con mesas de articulación entre los actores del sector, ya que para el mes de marzo no se tenía meta programada.	Durante este mes se realizaron 3 superservicios orienta buscando soluciones a problemáticas, asistiendo técnicamente en mesas de articulación en Barrancabermeja - Chiquinquirá y Girón Evidencia: Superservicios Oriente Barrancabermeja 2024840190102032E Superservicios Oriente Chiquinquirá 2024840190102083E Superservicios Oriente Girón 2024840190102088E	En Desarrollo	La Dirección Territorial Oriente, desarrolló 3 mesas en el mes de abril de articulación ciudadana en la ciudad de Barrancabermeja, Chiquinquirá y Girón.
1,3	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 Suroccidente	86327	01 de abril al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	1. Superservicios Orienta DEL 22 de abril de 2024 en Cartago Valle del Cauca: atendiendo solicitud de presidentes de Juntas de acción comunal, ante las continuas fallas en la prestación del servicio por parte de la empresa CLEAN ATMOSPHERA, prestadora del servicio de aseo, así como el aumento inusitado de las tarifas de la empresa de Energía de Pereira. 2. Superservicios Orienta del 29 de abril de 2024 en Pasto Narifio: atendiendo solicitud de los líderes comunales del municipio de El Tablon de Gómez quienes desde el año 2022 han solicitado acompañamiento de la entidad para mediar ante la empresa Cedenar por la conexión del servicio de 50 familias en los sectores rurales del municipio, donde la comunidad informa que existen sectores demasiado dispersos a los cuales es demasiado costoso llevar el servicio de energía dado las difíciles condiciones de la topografía Evidencia: 1) EXPEDIENTE 2024850190100723E MEMORANDO 20248500058783 2) EXPEDIENTE 2024850190100726E MEMORANDO 20248500058803	En Desarrollo	La Dirección Territorial Suroccidente, ejecutó 2 mesas en el mes de abril de articulación ciudadana en la ciudad de Cartago Valle del Cauca y Pasto Narifio.
1,3	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 Suroriental	86683	01 de marzo al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No se han presentado avances de la actividad teniendo en cuenta que no se ha llevado a cabo la contratación del recurso humano.	Se realizaron 11 Superservicios Orienta, el cual se impactó a 728 ciudadanos en los municipios de Pitalito, Oporapa, Villavicencio, Restrepo, Cumaral y Villavieja. Evidencia: 1. 2024870190101036E 2. 2024870190101037E 3. 2024870190101039E 4. 2024870190101071E 5. 2024870190101074E 6. 2024870190101074E 7. 2024870190101075E 8. 2024870190101077E 9. 2024870190101079E 10. 2024870190101079E 11. 2024870190101080E https://docs.google.com/spreadsheets/d/1YJDNpdxWzPfbOBbnL13HaSP_2BoOurE/edit?usp=drive_link&oid=110304450350347319966&rtpl=true&sd=true	En Desarrollo	La Dirección Territorial Suroriental, ejecutó 11 mesas en el mes de abril de articulación ciudadana en diferentes municipios y ciudades del departamento de Huila y Meta.
1,4	Realizar el piloto del observatorio en servicios públicos materia de atención y protección al usuario en el territorio nacional	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	86473	01 de junio al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Eliminada de la Versión 1 del PAAC	De acuerdo al Programa de Transparencia y ética Versión 1 se tenía planeada la actividad para comenzar el 01 de abril de 2024, para la versión 2 se modificó la fecha de comienzo de la actividad al 01 de junio de 2024; sin embargo es importante realizar los cambios y ajustes al Programa de Transparencia y ética en el tiempo adecuado; ya que la versión 2 solo se publicó hasta el 10 de mayo de 2024. En el aplicativo Sisgestión se encuentra programada para comenzar en Junio.
1,5	Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	86478	01 de marzo al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Durante el mes de marzo en el marco de la implementación de estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio no se encuentra avance en cantidades, teniendo en cuenta que la SDPUGT y territoriales se encuentran en la etapa de contratación de perfiles para el cumplimiento de las actividades y metas del proyecto de inversión y la aprobación de la estrategia para operar en territorio. Sin embargo, la SDPUGT envió para conocimiento de los Directores Territoriales la Estrategia de Participación ciudadana para revisión y aprobación por parte del Despacho.	Durante el mes de abril en el marco de la implementación estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, se ejecutaron 36 actividades en las que se impactaron 26 municipios de 13 departamentos, los cuales tuvieron la participación de 1.240 ciudadanos entre usuarios, suscriptores, representantes de entes territoriales, organizaciones de control social y oyentes. Se realizó informe ejecutivo de los avances de todas las Direcciones Territoriales, respecto de la estrategia de participación ciudadana, ésta fue publicada desde el 24 de abril de 2024 en la página web de la superservicios. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1LMQSkmQCsk-BVdX-1uKa8i1k3xPJF8/edit?usp=sharing&oid=110731644237027614880&rtpl=true&sd=true	En Desarrollo	En el mes de Marzo no se evidencia avance en la implementación de estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio; para abril se encuentra informe de seguimiento a los programas realizados por las direcciones territoriales que en total muestran 36 programas ejecutados. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio en su estrategia 31364 4.2. Generar espacios pedagógicos e informativos en los diferentes canales de difusión sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios y producto 71287 Espacios pedagógicos e informativos implementados - Servicio de asesoría en el ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios 2021011000251.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Daila Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
 Seguimiento I Cuatrimestre 2024
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1.5	Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio	Dirección Territorial Centro	86308	01 de abril al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Con el objetivo de implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio se realizaron tres (3) actividades bajo la estrategia "Conoce tus derechos y deberes" en los municipios de Choconá, Cundinamarca, Facativá, Cundinamarca y Cáqueza, Cundinamarca y una (1) actividad radial bajo la estrategia "Superservicios en vivo" realizada en el municipio de Zipaquirá, Cundinamarca en donde se informó a la ciudadanía acerca de las estrategias que se encuentra implementando la Superservicios en materia de Inspección, vigilancia y control hacia las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios del departamento de Cundinamarca y la labor que la ciudadanía por medio de la constitución de Comités de desarrollo y control social puede desarrollar convirtiéndose en un aliado de la Superservicios en territorio. Evidencia: Sistema Documental Cronos, expedientes: 2024812190100022E, 2024812190100024E, 2024812190100028E, 2024812190100026E	En Desarrollo	En el mes de abril se realizaron 4 actividades de las cuales 3 fueron bajo la estrategia "Conoce tus derechos y deberes" y 1 bajo la estrategia "Superservicios en vivo". Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección territorial centro en su estrategia 31365 4.2. Generar espacios pedagógicos e informativos en los diferentes canales de difusión sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios y producto 71242 Espacios pedagógicos e informativos implementados - Servicio de asesoría en el ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios
1.5	Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio	Dirección Territorial Noroccidente	86519	01 de abril al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	En abril se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en los siguientes municipios: EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1HzlGPY-XQ19p6B66_IL8hfKJbNnZSN4?usp=drive_link	En Desarrollo	En el mes de abril se realizaron 2 actividades en la ciudad de Barranquilla el 10 y el 30 de abril de 2024 bajo la estrategia "Conoce tus derechos y deberes". Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección territorial Noroccidente en su estrategia 31366 4.2. Generar espacios pedagógicos e informativos en los diferentes canales de difusión sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios y producto 71297 Espacios pedagógicos e informativos implementados - Servicio de asesoría en el ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios
1.5	Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio	Dirección Territorial Nororiental	86459	01 de marzo al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Para este periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso, para esto se solicitara la reprogramación de esta actividad	En el mes de Abril se implementaron 7 estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio impactando satisfactoriamente, 6 actividades pertenecen a la meta del mes de abril y 1 pertenece a la meta global las actividades son: CARTAGENA - 20248600054543 MONTERIA - 20248600054603 MONTERIA - 20248600054573 VALLEDUPAR - 20248600054463 VALLEDUPAR - 20248600054583 SINCELEJO - 20248600056413 SAHAGÚN - 20248600051703 Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1oKQ0bXNYIG5BqSeEU1JAeUkW4XgI5E?usp=sharing	En Desarrollo	En el mes de Marzo no se evidencia avance en la implementación de estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, para abril se realizaron 7 actividades en las ciudades de Cartagena, Montería, Valledupar, Montería, Valledupar, Sincelejo y Sahagún. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección territorial Nororiental en su estrategia 31367 4.2. Generar espacios pedagógicos e informativos en los diferentes canales de difusión sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios y producto 71281 Servicio de asesoría en el ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios 2021011000251
1.5	Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio	Dirección Territorial Occidente	86285	01 de marzo al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Para este periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso, para esto se solicitara la reprogramación de esta actividad	En el mes de abril no se pudo dar inicio a las actividades del Proyecto de inversión toda vez que la contratación del personal que apoya este proceso está en curso; las 5 actividades que no se pudieron realizar, se realizaron en el transcurso de los meses siguientes, para no afectar el cumplimiento al final del año Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1Y4SIM63FSpVYIwzH53FVU37qh5XNPewq/edit	En Retraso de Ejecución	En el mes de Marzo y Abril no se evidencia avance en la implementación de estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio; se tenían programadas 5 actividades para abril en sigestión, no se ha contratado personal que apoya proyecto de inversión. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección territorial Occidente en su estrategia 31368 4.2. Generar espacios pedagógicos e informativos en los diferentes canales de difusión sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios y producto 71229 Servicio de asesoría en el ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios 2021011000251 Se recomienda a la Alta Dirección y a la Dirección Territorial gestionar el trámite contractual de los gestores para dar cumplimiento a las actividades relacionadas
1.5	Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio	Dirección Territorial Oriente	86289	01 de abril al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Se generaron 17 espacios pedagógicos distribuidos en Superservicios en Vivo (2), Superservicios te acompaña (2), Superservicios en los territorios (5), Conoce tus derechos y deberes (5) y Comunidades por el control social (3). Evidencia: El Carmen 2024840190101943E 2 de abril de 2024 Barrancabermeja 2024840190102027E 30 de abril de 2024 Arauca 2024840190102037E 8 de abril de 2024 Chivor 2024840190102040E 11 de abril de 2024 Tunja 2024840190102041E 12 de abril de 2024 Chitagá 2024840190102044E 28 de abril de 2024 Florida Blanca 2024840190102045E 15 de abril de 2024 Matanza 2024840190102048E 16 de abril de 2024 Cepitá 2024840190102049E 17 de abril de 2024 Sabana de Torres 2024840190102050E 18 de abril de 2024 Puerto Wilches 2024840190102051E 19 de abril de 2024 Puerto Wilches 2024840190102052E 19 de abril de 2024 Chiquinquirá 2024840190102084E 24 de abril de 2024 Sogamoso 2024840190102085E 25 de abril de 2024 Sogamoso 2024840190102086E 25 de abril de 2024 Sogamoso 2024840190102087E 25 de abril de 2024	En Desarrollo	En el mes de abril se generaron 17 espacios pedagógicos distribuidos en Superservicios en Vivo (2), Superservicios te acompaña (2), Superservicios en los territorios (5), Conoce tus derechos y deberes (5) y Comunidades por el control social (3). Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección territorial Oriente en su estrategia 31369 4.2. Generar espacios pedagógicos e informativos en los diferentes canales de difusión sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios y producto 71237 Espacios pedagógicos e informativos implementados - Servicio de asesoría en el ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios 2021011000251

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Daila Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
Seguimiento I Cuatrimestre 2024
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1.5	Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio	Dirección Territorial Suroccidente	86325	01 de abril al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Durante este periodo se realizó una Superservicios en los Territorios el 22 de abril de 2024 en Cartago Valle del Cauca y el 29 de abril de 2024 en Pasto, Nariño, como un espacios propicios entre la Superintendencia de Servicios Públicos, las empresas prestadoras y los usuarios en general, donde se tuvo la oportunidad de informar adecuadamente acerca de los servicios brindados, sus condiciones, beneficios, garantías y a su vez clarificar las competencias, deberes y derechos de cada una de las partes. Evidencia: 1) EXPEDIENTE 2024850190100725E MEMORANDO 20248500059153 2) EXPEDIENTE 2024850190100727E MEMORANDO 20248500058743	En Desarrollo	En el mes de abril se realizaron 2 actividades el 22 de abril de 2024 en Cartago Valle del Cauca y el 29 de abril de 2024 en Pasto Nariño. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección territorial Suroccidente en su estrategia 31370 4.2. Generar espacios pedagógicos e informativos en los diferentes canales de difusión sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios y producto 71245 Espacios pedagógicos e informativos implementados - Servicio de asesoría en el ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios 202101100251
1.5	Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio	Dirección Territorial Suroriente	86631	01 de marzo al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No se han presentado avances de la actividad teniendo en cuenta que no se ha llevado a cabo la contratación del recurso humano.	La Dirección Territorial Suroriente realizó (2) actividades de Superservicios en Vivo impactando a 500 oyentes en la ciudad de Villavicencio. Evidencia: 1. 2024870190101070E 2. 2024870190101072E https://docs.google.com/spreadsheets/d/1yCE5NIOhPibPm99qzG4RSPm0kNOrif/edit?usp=drive_link&ouid=110304450350347319966&rfp=true&ed=true	En Retraso de Ejecución	En el mes de marzo no se evidencia avance en la actividad; para abril se realizaron 2 actividades Superservicios en Vivo en la ciudad de Villavicencio, sin embargo se tenían programadas 7 actividades en Sisgestión. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección territorial Suroriente en su estrategia 31371 4.2. Generar espacios pedagógicos e informativos en los diferentes canales de difusión sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios y producto 71328 Espacios pedagógicos e informativos implementados - Servicio de asesoría en el ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios 202101100251. Se recomienda dar cumplimiento a las metas programadas en el Plan de Acción reportado en el aplicativo Sisgestión
1.6	Diseñar e implementar las estrategias de servicio al ciudadano con los actores del sector	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	86516	01 de febrero al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Durante el mes de febrero se diseñó la estrategia de servicio al ciudadano con los actores del sector y las diferentes propuestas asociadas.	Durante el mes de marzo en el marco del diseño las estrategia de servicio al ciudadano con los actores del sector se envió al nuevo Delegado la estrategia de servicio al ciudadano para revisión y aprobación.	Durante el mes de abril en el marco del diseño e implementación de las estrategias de servicio al ciudadano con los actores del sector, se envió al nuevo Delegado la estrategia de servicio al ciudadano para revisión y aprobación.	En Desarrollo	En el mes de febrero se realizaron los documentos: Estrategia de servicio al ciudadano 2024 y propuestas servicio al ciudadano 2022 y 2023; luego en marzo y abril correos de envío al nuevo Delegado de Protección al usuario y Gestión en Territorio para revisión y aprobación. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio en su producto 71296 Estrategia de servicio al ciudadano diseñada e implementada
1.7	Realizar cronograma mensual con la programación de las actividades.	Dirección Territorial Centro	86344	01 de abril al 30 de noviembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Se realizó cronograma mensual con la programación de las actividades del mes de abril de 2024, aprobado por la SDPUGT. Es de precisar que la aprobación se evidencia en el drive dispuesto para tal efecto y no por correo electrónico como se realizaba en años anteriores. Evidencia: Ver Archivo en Excell "CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ABRIL DTC APROBADO" ubicado en la URL: https://drive.google.com/drive/uf/folders/1M3klZHOu0T6Ie8QZ6GdSOWYyBHGUzt	En Desarrollo	En el mes de abril se realizó cronograma mensual con la programación de las actividades del mes de abril de 2024, aprobado por la SDPUGT Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial centro en su producto 71250 Estrategia de participación ciudadana diseñada e implementada
1.7	Realizar cronograma mensual con la programación de las actividades.	Dirección Territorial Noroccidente	86529	01 de febrero al 30 de noviembre de 2024	Actividad sin inicio	En el mes de febrero no se realizó cronograma de actividades, toda vez que por instrucción del SDPUGT las actividades se van a empezar a desarrollar en el mes de abril de 2024, tal como consta en el correo donde se recibió la instrucción.	Se realizó el cronograma de actividades a ejecutar en el mes de abril, de acuerdo con la Estrategia de Participación Ciudadana de la vigencia 2024, el cual fue enviado a la SDPUGT para su revisión y respectiva aprobación.	En abril se realizó el cronograma de actividades a ejecutar en el mes de mayo, de acuerdo con la Estrategia de Participación Ciudadana de la vigencia 2024; el cual fue enviado a la SDPUGT para su revisión y respectiva aprobación.	En Retraso de Ejecución	En el mes de marzo se realizó cronograma mensual con la programación de las actividades del mes de abril de 2024, sin embargo no se evidencia cronograma para febrero y marzo por directriz dada por la SDPUGT; ya que no existía estrategia de servicio al ciudadano 2024 aprobada; de igual manera se realizó cronograma en abril para mayo. De acuerdo a las fechas del Programa de transparencia y ética, y metas en sisgestión se encuentra en Retraso de ejecución. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Noroccidente en su producto 71300 Estrategia de participación ciudadana diseñada e implementada. Se recomienda que para la ejecución de las actividades se realice una debida planeación, de conformidad con la expedición de la Estrategia de Participación Ciudadana.
1.7	Realizar cronograma mensual con la programación de las actividades.	Dirección Territorial Nororiental	86469	01 de febrero al 30 de noviembre de 2024	Actividad sin inicio	No se llevo a cabo la actividad debido a que no se contaba con la estrategia de participación ciudadana por parte de la Delegada de Protección al Usuario	Para este periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso, para esto se solicitara la re-programación de esta actividad	En el mes de Abril se realizó un cronograma mensual de las actividades de participación ciudadana a realizar en el mes de mayo estas se subieron al drive del cronograma	En Retraso de Ejecución	En el mes de abril se realizó cronograma mensual con la programación de las actividades del mes de abril de 2024, sin embargo no se evidencia cronograma para febrero y marzo por directriz dada por la SDPUGT; ya que no existía estrategia de servicio al ciudadano 2024 aprobada; ni personal para proyecto de inversión. De acuerdo a las fechas del Programa de transparencia y ética, y metas en sisgestión se encuentra en Retraso de ejecución. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Nororiental en su producto 71284 Estrategia de participación ciudadana diseñada e implementada. Se recomienda que para la ejecución de las actividades se realice una debida planeación, de conformidad con la expedición de la Estrategia de Participación Ciudadana; así como se recomienda a Alta Dirección y a la Dirección Territorial gestionar el trámite contractual de los gestores para dar cumplimiento a las actividades relacionadas

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Daila Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
Seguimiento I Cuatrimestre 2024
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1.7	Realizar cronograma mensual con la programación de las actividades.	Dirección Territorial Occidente	86298	01 de febrero al 30 de noviembre de 2024	Actividad sin inicio	Para el mes de febrero no se tenía que realizar esta actividad toda vez que cambiaron el inicio del Plan de acción para el mes abril, porque La Estrategia de Participación Ciudadana se encuentra en proceso de aprobación y publicación Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1K14icYj73k65gnYuG1OB0FebzWpyhN/view?usp=sharing	El 20 de marzo se realiza el envío del Cronograma con actividad que se van a realizar en el mes de abril, solicitando aprobación del área encargada. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1PBw7ZxxKaVj9NsmNYemz4t48ES2Xz/view?usp=sharing	El 22 de abril se realizó el envío del cronograma actividades que se van a realizar en el mes mayo para la aprobación vía correo electrónico al señor Daniel Steven Martínez Ardila Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1NR2sRkQAXRUWj9QcyZnqyAIVF9FwmZW/view?usp=sharing	En Retraso de Ejecución	En el mes de marzo se realizó cronograma mensual con la programación de las actividades del mes de abril de 2024, sin embargo no se evidencia cronograma para febrero y marzo por directriz dada por la SDPUGT; ya que no existía estrategia de servicio al ciudadano 2024 aprobada; de igual manera se realizó cronograma en abril para mayo. De acuerdo a las fechas del Programa de transparencia y ética, y metas en siggestion se encuentra en Retraso de ejecución. Esta actividad se encuentra reportada en Siggestion Plan de Acción de la Dirección Territorial Occidente en su producto 71235 Estrategia de participación ciudadana diseñada e implementada Se recomienda que para la ejecución de las actividades se realice una debida planeación, de conformidad con la expedición de la Estrategia de Participación Ciudadana.
1.7	Realizar cronograma mensual con la programación de las actividades.	Dirección Territorial Oriente	86444	01 de marzo al 30 de noviembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Se elabora cronograma de actividades y se consigna información en drive correspondiente indicado por la Delegada de Protección al Usuario para la ejecución de las actividades del mes de abril que es cuando inicia la ejecución de la estrategia- Evidencia: FCS-F-001 V5_Cronograma Actividades- Oriente: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ug81K8QAhVJatcoARH6LmHtbqY8-lvOq2Uen9zmo2c/edit?usp=sharing	Se realiza proyección de cronograma para ejecutar en el mes de mayo. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ug81K8QAhVJatcoARH6LmHtbqY8-lvOq2Uen9zmo2c/edit?usp=sharing	En Desarrollo	En el mes de marzo se realizó cronograma mensual con la programación de las actividades del mes de abril de 2024, de igual manera se realizó proyección de cronograma en abril para mayo. Esta actividad se encuentra reportada en Siggestion Plan de Acción de la Dirección Territorial Oriente en su producto 71279 Estrategia de participación ciudadana diseñada e implementada
1.7	Realizar cronograma mensual con la programación de las actividades.	Dirección Territorial Suroccidente	86330	01 de abril al 30 de noviembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Se presentó propuesta de cronograma de actividades el cual fue aprobado por la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y Gestión del Territorio (SDPUGT). Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1C86v2oIQ12oXdn4G2S-ACp4AKfm9W4oND0UbnTWj/edit?usp=sharing	En Desarrollo	En el mes de abril se presentó propuesta de cronograma de actividades el cual fue aprobado por la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y Gestión del Territorio (SDPUGT). Esta actividad se encuentra reportada en Siggestion Plan de Acción de la Dirección Territorial Suroccidente en su producto 71248 Estrategia de participación ciudadana diseñada e implementada
1.7	Realizar cronograma mensual con la programación de las actividades.	Dirección Territorial Surorientada	86677	01 de marzo al 30 de noviembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Se realizo el cronograma de actividades de participación ciudadana para abril 2024 de la DTSOR, según el formato FCS-F-001. https://docs.google.com/spreadsheets/d/18dQFv6kYSmoWRsU1drY3inc7vyCalnDxXv-uaNF8Uw/edit#gid=0	Se realizo el cronograma de actividades de participación ciudadana para abril 2024 de la DTSOR, según el formato FCS-F-001 https://docs.google.com/spreadsheets/d/18dQFv6kYSmoWRsU1drY3inc7vyCalnDxXv-uaNF8Uw/edit#gid=0	En Desarrollo	En el mes de marzo se realizó cronograma mensual con la programación de las actividades del mes de abril de 2024, sin embargo no se evidencia cronograma para febrero y marzo por directriz dada por la SDPUGT; ya que no existía estrategia de servicio al ciudadano 2024 aprobada; Esta actividad se encuentra reportada en Siggestion Plan de Acción de la Dirección Territorial Surorientada en su producto 71341 Estrategia de participación ciudadana diseñada e implementada
1.8	Ejecutar estrategia para el fortalecimiento de la cultura organizacional con enfoque a la ciudadanía.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	86746	01 de marzo de 2024 al 31 de agosto de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Durante este mes no se presenta avance, mientras se cierra etapa de consulta por cuestionario.	Para fortalecer la cultura organizacional con enfoque a la ciudadanía, se socializó a la Dirección de Talento Humano y a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio los resultados del cuestionario de la Estrategia Todas y Todos por la Igualdad de Derechos, para realizar la implementación de este enfoque.	En Desarrollo	Para el mes de abril no se tenía previsto ejecución de actividades, según lo reportado en el cronograma del aplicativo Siggestion. No obstante, se desarrollo la socialización a la Dirección del Talento Humano de la encuesta - Estrategia de todas y todos por la igualdad de derechos
1.9	Realizar socialización sobre los programas de transparencia y ética, rendición de cuentas y acceso a la información pública con colaboradores de la Superservicios	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	86747	14 de febrero de 2024 al 30 de noviembre de 2024	Actividad sin inicio	Se realiza socialización virtual del Programa de Transparencia y Ética Pública con los enlaces de las dependencias que hacen parte del programa brindando información como: ¿Qué es el Programa de Transparencia y Ética Pública?, Componentes del programa de transparencia y ética pública, ¿Cómo se realiza el reporte de las actividades del Programa de Transparencia y Ética?, ¿Qué componentes tienen un reporte diferencial y por qué?, Juego de repaso de los conceptos de la socialización. Adicionalmente, se recuerda que las actividades del PTE tienen especial revisión por parte de la Oficina de Control Interno. Se indican los instructivos y formatos que deben tenerse en cuenta. Evidencia: EXPEDIENTE N°: 202412003080003E RAD N°: 2024120008043 ANEXO N°: 000003	Como avance para la socialización del Programa de Transparencia y Ética de la Superservicios 2024, se realiza revisión de las actividades que se encuentran en el aplicativo SIGGESTION y que requieren marcación del programa dada la relación que tienen estas actividades con el programa. Dicho trámite se realizó con el fin de tramitar la actualización del documento publicado para su versión 2. Para ello, se remitió correo electrónico el primero de marzo a la administradora con la relación de las actividades que requieren el trámite de marcación. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/15aj7LPX4vmBhMeQnXqW5SNglWmTjlv	Durante este mes no se presenta avance, se realizará la entrega programada del mes de mayo.	En Desarrollo	La OAPII realizó en el mes de febrero socialización del Programa de Transparencia y Ética Pública con los diferentes enlaces de las dependencias.
1.10	Realizar análisis del cumplimiento de los requisitos y sensibilización de la norma ISO 26001.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio		01 de febrero de 2024 al 31 de mayo de 2024					Eliminada de la Versión 1 del PAAC	Actividad que no se encuentra relacionada en el aplicativo Siggestion y se eliminó de la versión 1 del Programa de Transparencia y Ética Pública. No se reportó por parte de la OAPII Monitoreo ni se especifica las razones de la eliminación. Se genera una alerta para la OAPII ya que no se recibió en la matriz de monitoreo información de esta actividad para el periodo evaluado y no se tiene contemplado dentro del plan de acción de esta Delegada de tal forma que la información sea consistente con el PTE publicado en la web de la entidad V.1 Se recomienda describir en la versión 2 la justificación de su eliminación, la cual debe estar documentada y aprobada por los responsables.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Daila Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
 Seguimiento I Cuatrimestre 2024
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1.11	Elaborar diagnóstico sobre la percepción de los colaboradores frente al enfoque de la entidad hacia la ciudadanía.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	86745	01 de febrero de 2024 al 31 de marzo de 2024	Actividad sin inicio	Durante el mes de febrero se realizó la presentación de la propuesta para el cronograma de trabajo de la implementación del enfoque ciudadano para la vigencia 2024, esta vez con énfasis en el enfoque diferencial. Evidencia: EXPEDIENTE N°: 202412003080003E RAD N°: 20241200012443 ANEXO N°: 000005 Presentación con propuesta de cronograma y trabajo de implementación: https://docs.google.com/presentation/d/1EaNTJCEuM9qc1kvbJ5yA3M3naMTu_p/edit?usp=drive_link&uid=105693358882461604027&tpof=true&sd=true	En la construcción del diagnóstico del enfoque a la ciudadanía entre los colaboradores de la entidad, se lanzó el cuestionario "Todas y todos por la igualdad de derechos" se realizó la consulta de acuerdo con el cronograma y se realizó el análisis de resultados a corte 31 de marzo generando el diagnóstico mediante informe con los resultados obtenidos. 1. Cronograma y análisis de resultados del cuestionario al corte 31 de marzo de 2024: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1HzWTZg7EYusFLaOD4pO6XCghErZGyedit?usp=sharing&oid=105693358882461604027&tpof=true&sd=true 2. Pantallazos envío de cuestionario: https://drive.google.com/drive/folders/1gSAU73NLHPleUrsrmdgAKe6HSSYqH3gP?usp=drive_link 2. Presentación de propuesta para campaña de divulgación de cuestionario: EXPEDIENTE N°: 202412003080003E RAD N°: 20241200012443 ANEXO N°: 000012 3. Piezas gráficas creadas para la campaña de divulgación del cuestionario: https://drive.google.com/drive/folders/1hE3_R_019YsfyK43z6Hwy7Kphx7R9R?usp=drive_link 4. Diagnóstico de la estrategia Todas y todos por la igualdad de derechos.	Actividad finalizada	Cumplida	Se relacionan las acciones referentes al cronograma, análisis y resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la SSPD. Así mismo se remite documento, que relaciona el diagnóstico sobre la percepción de los colaboradores frente al enfoque de la entidad hacia la ciudadanía
1.12	Realizar el diseño del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial Institucional alineado a la ISO 26001	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional		01 de abril de 2024 al 30 de noviembre de 2024					Eliminada de la Versión 1 del FAAC	Actividad que no se encuentra relacionada en el aplicativo Siggestion y se eliminó de la versión 1 del Programa de Transparencia y Ética Pública. No se reportó por parte de la OAPII Monitoreo ni se especifica las razones de la eliminación. Se genera una alerta para la OAPII ya que no se recibió en la matriz de monitoreo información de esta actividad para el periodo evaluado y no se tiene contemplado dentro del plan de acción de esta Delegada de tal forma que la información sea consistente con el PTE publicado en la web de la entidad V.1 . Se recomienda describir en la versión 2 la justificación de su eliminación, la cual debe estar documentada y aprobada por los responsables.
1.13	Desarrollar el Rol de la Superservicios como Generador y Supervisor en la política de mejora normativa.	Oficina Asesora Jurídica	86536	01 de enero al 31 de julio de 2024	Se proyectó borrador del Manual de Gestión Regulatoria, que contiene la Política de mejora Normativa con base en el cual se desarrolla el rol de la Superservicios como generador y supervisor EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1bFArqFDyCMomKLabZmPGUP48xy-08X9	Se efectuó revisión del proyecto de Manual de Gestión Regulatoria para realizar algunos ajustes acorde con los lineamientos del DNP. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1bFArqFDyCMomKLabZmPGUP48xy-08X9	En desarrollo del rol de la Superservicios en la Política de Mejora Normativa, se avanza en los ajustes finales del Manual de Gestión Regulatoria y revisión de lineamientos del DNP y MIPG. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1mGX89Pe0UJWKO5phKsFA6FDm1JD8DXE	Se realizó reunión con la Oficina de Control Interno para definir los aspectos de avance y desarrollo de los roles. Evidencias: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1HsbJh2--P_sYZDYXvtUUIT86WdWdy	En Desarrollo	Se evidencia avance en el proyecto del Manual de Gestión Regulatoria e la cual se relaciona la Política de Mejora Normativa y el cumplimiento de los diferentes roles que ejerce la SSPD.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dailia Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
 Seguimiento I Cuatrimestre 2024
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1.14	Socializar con las dependencias, el rol de la Superservicios como Generador y Supervisor en la política de mejora normativa	Oficina Asesora Jurídica	86538	01 de septiembre al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad que se tiene previsto iniciar en el mes de Septiembre de 2024
1.15	Elaborar el plan de trabajo para el desarrollo de los espacios pedagógicos o informativos dirigidos a los grupos de interés	Oficina Asesora de Comunicaciones	86164	02 de enero al 31 de marzo de 2024	En enero se inició la elaboración del plan de trabajo para el desarrollo de los espacios pedagógicos e informativos, con énfasis en los canales propios y espacios gratuitos. La OAC cuenta con presupuesto limitado para esta actividad. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1snyPu8oOgFW6iCoeV97f8JdLS_xtbsp1Od0w9g7xmA/edit?usp=sharing	En febrero continuó la elaboración del plan de contenidos para validarlo con el nuevo jefe de la OAC que se posesionará a principios de marzo. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1snyPu8oOgFW6iCoeV97f8JdLS_xtbsp1Od0w9g7xmA/edit?usp=sharing	En marzo se complementó el plan de contenidos de la OAC teniendo en cuenta la programación y actividades de espacios pedagógicos e informativos de todas las dependencias de la entidad también se definió incluir los temas de las campañas programadas para redes sociales del segundo semestre del año. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1snyPu8oOgFW6iCoeV97f8JdLS_xtbsp1Od0w9g7xmA/edit?usp=sharing	Actividad finalizada	Cumplida	Desde enero a marzo de 2024 se realizó el Plan de trabajo de contenidos de la OAC con contenidos y campañas en redes de primer y segundo semestre de 2024, cumpliendo con la actividad. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Oficina Asesora de comunicaciones en su estrategia 31372 4.2. Generar espacios pedagógicos e informativos en los diferentes canales de difusión sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios y producto 71198 Espacios pedagógicos e informativos realizados y divulgados
1.16	Realizar la identificación y criterios de caracterización de los Stakeholders frente al Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	86754	01 de abril al 30 de noviembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Para el mes de abril se diseñó la primera versión de procedimiento (metodología) para la identificación, caracterización y actualización de los grupos de valor para la SSPD en el marco de la Responsabilidad Social. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1rC3DXYNISA001snLj7J0ggn2eRHQmRb/edit?usp=drive_link&oid=100366059704130111473&rtfOf=true&sd=true	En Desarrollo	Se diseñó la primera versión de procedimiento (metodología) para la identificación, caracterización y actualización de los grupos de valor para la SSPD en el marco de la Responsabilidad Social. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Oficina Asesora de planeación e Innovación Institucional en su estrategia 31388 5.5. Implementar y mejorar sistemas de Gestión y control de manera articulada y complementaria en el contexto del MIPG para mejorar la gestión institucional y producto 71356 Sistema de Responsabilidad Social, diseñado y primera fase implementada a nivel institucional
1.17	Realizar mesas de trabajo en materia de gestión de riesgos de origen eléctrico involucrando prestadores, usuarios y/o entidades territoriales responsables de cumplimiento RETIE	Delegada de Energía y Gas Combustible	86588	01 de junio al 30 de noviembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	La actividad se encuentra programada para ejecutar entre el 01 Junio al 30 noviembre de 2024.
1.18	Realizar el pilotaje del observatorio en el territorio seleccionado según los resultados del diseño y trabajo con las dependencias responsables de la entidad.	Despacho Superintendente	86503	01 de agosto al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	La actividad se encuentra programada para ejecutar entre el 01 agosto al 31 diciembre de 2024.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dallia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)

Seguimiento I Cuatrimestre 2024

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Transparencia y Acceso a la Información					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1,1	Implementar el componente externo de la Estrategia de Comunicaciones, mediante las líneas de acción y tácticas definidas en el Plan Estratégico de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones		02 de febrero de 2024 al 31 de diciembre de 2024					En Desarrollo	<p>Durante el periodo de seguimiento se formalizó el Plan Estratégico de Comunicaciones y se desarrollaron actividades relacionadas con el componente externo de dicho plan, en su numeral 1.8.2 - Medios / espacios de comunicación externa y 1.10 - ¿Cómo lo haremos? Líneas estratégicas: Se registra un incremento de los seguidores en las redes de la Entidad, mes a mes, evidenciado en el monitoreo de redes sociales (Informe de presencia en medios 2024); y se logró un espacio para publicar columna del superintendente en El Espectador: "Fenómeno de El Niño, tarifas de energía y regulación" 23-ene-24.</p> <p>Proceso de Comunicaciones / Plan Estratégico de Comunicaciones 2-02-2024. https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/isdodoc/inicio.nsf https://docs.google.com/spreadsheets/d/1xVNMW0ASD0dDU-67UQMjN6oCDe_chgc/edit#gid=679599812 https://www.elespectador.com/economia/fenomeno-de-el-nino-tarifas-de-energia-y-regulacion/</p> <p>Se genera una alerta para la OAPII ya que no se recibió en la matriz de monitoreo información de esta actividad para el periodo evaluado IC-2024.</p>
1,2	Divulgar los parámetros para la atención de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en los canales de las empresas prestadoras.	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	86483	01 de junio de 2024 al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Esta actividad no reporta ejecución, por cuanto no fue programada para el periodo de seguimiento.
1,3	Actualizar y publicar documento para la planeación estratégica de TI que contenga los avances de la ejecución de los proyectos de TI y la definición de los modelos tecnológicos.	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	86329	15 de enero de 2024 al 20 de diciembre de 2024	<p>Como avance para el mes de enero se realizan mesas de trabajo en la coordinación de proyectos con la finalidad de validar el estado de los proyectos a ser priorizados en el 2024 - reconocimiento.</p> <p>Evidencia: Ruta compartida en google Drive Con la OAPII https://drive.google.com/drive/folders/193xYQ-8vtSUDf-6jzleY5vixkKDPcf3?usp=sharing</p>	<p>Como avance para el periodo de febrero en la actualización del documento de Planeación Estratégica de TI se realiza mesa de trabajo con el objetivo de identificar y unificar los proyectos del PETI y Banco de Proyectos que son viables para la vigencia 2024, este ejercicio permite continuar con la actualización del Mapa de Ruta.</p> <p>Evidencia: Ruta compartida en google Drive con OAPII https://drive.google.com/drive/folders/190U0YV-lhh2dzRQMEyIR_d61TP6xSxJ?usp=sharing</p>	<p>En el periodo de marzo para la actualización del documento de Planeación Estratégica de TI se avanzó en la actualización de documento frente a los siguientes aspectos: 1 Actualización del referente estratégico, inclusión del Anexo No. 1 que hará parte del análisis de la situación actual con el diagnóstico del MRAE 3.0, se continuó con las mesas de trabajo con los diferentes líderes de los proyectos con el objetivo de establecer qué proyectos continúan para la vigencia 2024 dentro del PETI y cuales pasan a formar parte del Plan de la Política de Gobierno Digital. El anexo No. 1, y la matriz de trabajo de los proyectos del PETI</p> <p>Evidencia: Ruta Compartida en Google Drive con OAPII https://drive.google.com/drive/folders/1ugTCEpLpVWMy8k8LYC5a9Msw2daoc_n4?usp=sharing</p>	<p>Como avance para el periodo de Abril sobre la Planeación Estratégica de Tecnologías de la Información - PETI se avanzó en los siguientes: 1. Se formulo el Plan de Comunicaciones del PETI. 2. Presentación al Grupo Temático de la Política de Gobierno Digital realizado el 22 de abril de 2024, mediante el cual se presenta el avance de Brújula de Transformación digital, el modelo contiene proyectos que apalancan la transformación digital, los cuales son: ERP - "enterprise resource planning" o planificación de recursos empresariales, CRM (Relacionamiento), DRP plan de recuperación ante desastres -Disaster Recovery Plan o DRP , RUD (Repositorio Único de Datos), Interoperabilidad, SUI (Sistema Único de Información) , SGDEA (Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo), los cuales hacen parte integral del PETI 2023 -2026</p> <p>Evidencia: Ruta compartida en Google Drive con OAPII: https://drive.google.com/drive/folders/16wqtV1pbbxbQ0Ih24A10SgynUd-6Oq1?usp=sharing</p>	En Desarrollo	<p>Esta actividad se viene desarrollando conforme a lo programado. Durante el periodo de seguimiento se realizaron mesas de trabajo (25/01/2024 y 22/02/2024), para la revisión de proyectos y actualización del Mapa de Ruta del PETI (2023 - 2026). https://drive.google.com/drive/folders/190U0YV-lhh2dzRQMEyIR_d61TP6xSxJ</p>
1,4	Elaborar y publicar el Diagnóstico de Medición a los prestadores del servicio de energía eléctrica	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	86600	01 de julio de 2024 al 30 de septiembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Esta actividad no reporta ejecución, por cuanto no fue programada para el periodo de seguimiento.
1,5	Elaborar Informe Sectorial de la Prestación del Servicio en ZNI	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	86583	01 de mayo al 30 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	De acuerdo con la verificación realizada en SIGGESTION, Plan de Acción Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, esta actividad puede se ejecutará entre el 1 de mayo y el 31 de diciembre 2024. Sin embargo, en el programa publicado con corte a 30/04/2024, la actividad tenía inicio el 1/03/2024.

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dalila Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)

Seguimiento I Cuatrimestre 2024

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Transparencia y Acceso a la Información					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1,6	Realizar levantamiento de la información para la elaboración del informe (para el Informe Sectorial)	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	86576	01 de mayo al 30 de junio de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Esta actividad no reporta ejecución, por cuanto no fue programada para el período de seguimiento.
1,7	Realizar informe de vigilancia de la gestión de riesgos de origen eléctrico en el SIN para la vigencia 2024	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	86590	01 de diciembre al 30 de diciembre de 2024.	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Esta actividad no reporta ejecución, por cuanto no fue programada para el período de seguimiento.
1,8	Elaborar el Boletín Tarifario de Energía Eléctrica (SIN Y ZNI) y Gas Combustible vigencia 2023 – 2024	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	86596	15 de enero al 30 de diciembre de 2024	Durante el mes se realizaron las siguientes actividades: GLP: 1. Reunión para programación de actividades para el Boletín Tarifario del IV trimestre de 2023. 2. Solicitud de información formatos d2,d3,e2, y e3 para octubre, noviembre y diciembre de 2023. Redes: Se realizó cronograma de trabajo para el desarrollo del boletín tarifario del 4T de 2023. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1sYjEW-dm65KaagdIN0RzZo0QXvFzgnKI	La actividad será presentada en el mes de marzo.	Para el periodo del siguiente informe se realizaron las siguientes actividades: ENERGIA SIN: Boletín Tarifario para el tercer trimestre de 2023. ZNI: Boletín Tarifario para el cuarto trimestre de 2023. GAS GLP: Boletín Tarifario de GLP para el cuarto trimestre de 2024 Redes: boletín tarifario correspondiente al IV Trimestre del 2023. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1R2hFS-NNc5GsnrKkH8aoU_kHdSkVAtg	Durante el mes de abril se realizaron las siguientes actividades: GLP: Reunión para programación de actividades para el desarrollo del Boletín Tarifario del I trimestre de 2024. Redes: Se solicitó información para análisis preliminar de cálculos de índices de precios de gas Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1O38GQMynelAOxxWBpVJus2yIWYMXucAP	En Desarrollo	Esta actividad se viene desarrollando conforme a lo programado, se destaca la elaboración de los siguientes boletines tarifarios, antes del 30/03/2024: SIN III Trimestre 2023; ZNI IV Trimestre 2023; GLP IV Trimestre 2023; y REDES ZNI IV Trimestre 2023. https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-de-energia-tercer-trimestre-2023.pdf https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-de-energia-ZNI-IV-trimestre-2023.pdf https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-de-gas-por-redes-IV-trimestre-2023.pdf https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-de-GLP-IV-trimestre-2023.pdf
1,9	Publicar boletín tarifario de energía Eléctrica (SIN Y ZNI) y Gas Combustible.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	86597	15 de enero al 30 de diciembre de 2024.	La actividad se presentará para el mes de marzo	La actividad será presentada en el mes de marzo.	Para el periodo del presente informe se publicaron los siguientes boletines: ENERGIA SIN: Se publicó el Boletín Tarifario para el tercer trimestre de 2023. ZNI: Se publicó el Boletín Tarifario para el cuarto trimestre de 2023. GAS GLP: Se publicó el boletín tarifarios del IV trimestre de 2023 Redes: Se publicó el boletín tarifario IV Trimestre del 2023. Evidencia: ENERGIA SIN https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-de-energia-tercer-trimestre-2023.pdf ZNI https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-de-energia-ZNI-IV-trimestre-2023.pdf GAS GLP : El boletín IV trimestre de 2023 se puede visualizar en el siguiente enlace: https://www.superservicios.gov.co/publicaciones https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-de-GLP-IV-trimestre-2023.pdf	La actividad será presentada durante el mes de junio	En Desarrollo	Esta actividad se viene desarrollando conforme a lo programado, se destaca la publicación de los siguientes boletines tarifarios, antes del 30/03/2024: SIN III Trimestre 2023; ZNI IV Trimestre 2023; GLP IV Trimestre 2023; y REDES ZNI IV Trimestre 2023. https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-de-energia-tercer-trimestre-2023.pdf https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-de-energia-ZNI-IV-trimestre-2023.pdf https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-de-gas-por-redes-IV-trimestre-2023.pdf https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-de-GLP-IV-trimestre-2023.pdf
1,10	Realizar levantamiento de la información para la elaboración del informe (para Boletín tarifario).	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible		01 de mayo al 30 de junio de 2024					No Programada en el Periodo de Seguimiento	Esta actividad no reporta ejecución, por cuanto no fue programada para el período de seguimiento.

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dallia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)

Seguimiento I Cuatrimestre 2024

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Transparencia y Acceso a la Información					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1,11	Elaborar documentos trimestrales de Monitoreo del Mercado Mayorista de Energía y Gas	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	86613	18 de enero al 30 de octubre de 2024	Se elaboró el Boletín de Seguimiento y Monitoreo de los Mercados Mayoristas de Energía Eléctrica y Gas Natural del trimestre Sep. 23 - Nov. 23. Se anexa en la carpeta de evidencias, el documento definitivo y correo de remisión a la Oficina Asesora de Comunicaciones para la publicación. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1Xgh5X8poSTgsYAKXPEiPGxrUT_ATibV	La actividad será presentada en el mes de abril	La actividad será presentada en el mes de abril	Se realizó el Documento "Boletín de seguimiento y monitoreo de los mercados mayoristas de electricidad y gas correspondiente al periodo Diciembre 2023 - Febrero 2024". Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1XtoA65haQo2XKNBVuiE-gulyPAOmwPk	En Desarrollo	Esta actividad se viene desarrollando conforme a lo programado, se destaca la elaboración y publicación Boletín de seguimiento y monitoreo de los mercados mayoristas de electricidad y gas, septiembre a noviembre 2023 y la realización de documento "Boletín de seguimiento y monitoreo de los mercados mayoristas de electricidad y gas correspondiente al periodo Diciembre 2023 - Febrero 2024". https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-UMMEG-sept-nov-2023.pdf https://docs.google.com/document/d/1Bqavl6rcTkstDglqb82edueZ7zR3xNOJ/edit
1,12	Publicar documentos trimestrales de Monitoreo del Mercado Mayorista de Energía y Gas	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	86614	18 de enero al 30 de octubre de 2024	Se publicó en la pagina web de la entidad el Boletín de Seguimiento y Monitoreo de los Mercados Mayoristas de Energía Eléctrica y Gas Natural del trimestre Sep. 23 - Nov. 23. Se anexa en la carpeta de evidencias, correo de confirmación de la publicación, así como el documento definitivo.	La actividad será presentada en el informe del mes de abril	La actividad será presentada en el mes de abril		En Retraso de Ejecución	La actividad se encuentra rezagada toda vez que debía según lo programado en SIGGESTION entregarse un boletín en abril y no se encuentra evidencia o justificación al respecto.
1,13	Publicar documentos de soporte de lineamientos de cargue asociados a los actos administrativos de la SSPD, sobre cambios en el reporte, consulta y acceso a información	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	86637	01 de abril al 30 junio de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Durante el mes de abril, se realizó la publicación en la pagina SUI del lineamiento de la RESOLUCIÓN SSPD – 20211000859995 del 24 de diciembre de 2021 "Por la cual se expiden los lineamientos para el cargue de información al Sistema Único de Información – SUI aplicable a los prestadores del servicio público de energía eléctrica de las Zonas No Interconectadas – ZNI" en su versión 5.	En Desarrollo	Se observa coherencia del producto elaborado con los registros de SIGGESTION y meta de la actividad; sin embargo se recomienda incluir los enlaces de publicación del SUI para dejar constancia y debida trazabilidad acorde con la descripción
1,14	Elaborar y publicar el informe de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	86418	01 de marzo al 31 diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Durante el primer trimestre se publicó 1 informe de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo al prestador AGUAS Y SERVICIOS DEL ITE S.A.S.E.S.P Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1ZKUBez8BFaUquR9-S0XH-lFqe8Pzveg1?usp=sharing	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de junio de acuerdo a su programación	En Desarrollo	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SIGGESTION y meta de la actividad
1,15	Elaborar y publicar el Informe Sectorial de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.	Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	86423	01 de diciembre al 31 diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Esta actividad no requiere evidencia por estar programada para diciembre
1,16	Elaborar y publicar el Informe Sectorial de la Actividad de Aprovechamiento	Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	86424	01 de diciembre al 30 diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Esta actividad no requiere evidencia por estar programada para diciembre

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dallia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
 Seguimiento I Cuatrimestre 2024
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Transparencia y Acceso a la Información					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1,17	Elaborar y publicar el Informe Nacional de Disposición Final de Residuos Sólidos	Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	86425	01 de diciembre al 31 diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Esta actividad no requiere evidencia por estar programada para diciembre
1,18	Elaborar el capítulo 4 del Informe Nacional de Calidad del Agua para Consumo Humano.	Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	86426	01 de diciembre al 31 diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Esta actividad no requiere evidencia por estar programada para diciembre
1,19	Elaborar un visor geoespacial del observatorio de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	86692	01 de diciembre al 31 diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Esta actividad no requiere evidencia por estar programada para diciembre
1,20	Resolver los trámites de la vigencia 2024 que sean competencia de la Dirección Territorial.	Dirección Territorial Centro	86341	01 de enero al 31 de diciembre de 2024.	La DTC con corte 31 de enero de 2024, en procura de resolver los trámites de la vigencia 2024 y de su competencia, de un total de 4.953 tramites recibidos, se han gestionado 1.058 trámites, que equivalen al 21.4% del total recibido en esta vigencia. Las cantidades tramitadas por cada grupo son: PQR 73, RAP 201 y REQ 784. Se debe anotar que la DTC logro alcanzar la meta planteada para el mes de enero, sin embargo se continúa recibiendo un alto volumen de tramites a los que se les debe generar proyectos de oficios y actos administrativos, y adicionalmente a los que se les debe realizar tareas de radicación y notificación, lo cual admite que aun resulta insuficiente el recurso humano asignado para la atención de trámites. Evidencia: Archivo en Excel "1_ESTADISTICAS TRAMITES ENERO 2024 DTC" Hoja "VIGENCIA ACTUAL DTC" ubicado en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/15Y2HtPyg6to7CBQBQa3uIAKjVF-icr/edit#gid=1447269395	Con corte 29 de febrero de 2024, de un total de 8.954 trámites recibidos de la vigencia actual y competencia de la DT. Centro, se ha gestionado un total de 2.407 tramites, que equivalen al 26,9% sobre el total recibido en esta vigencia. En el mes de Febrero se gestionaron 1.349 tramites discriminados así: Grupo RAP 411; REQ 868, PQR, 70. Se debe anotar que la DTC logro alcanzar y sobrepasar la meta planteada para el mes de febrero, toda vez que hay radicados que no requirieron gestión, pues eran respuestas a requerimientos, sin embargo se continúa recibiendo un alto volumen de tramites a los que se les debe generar proyectos de oficios y actos administrativos, y adicionalmente a los que se les debe realizar tareas de radicación y notificación, lo cual admite que aun resulta insuficiente el recurso humano asignado para la atención de trámites. Evidencia: Archivo en Excel "1_2_ESTADISTICAS TRAMITES FEBRERO 2024 DTC" Hoja "VIGENCIA FEBRERO TRAMITADO" ubicado en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Ab6hZVHRzDnN5BAeuaZGcF7sELvzS/edit#gid=122121485	Con corte 31 de marzo de 2024, de un total de 13.135 trámites recibidos de la vigencia actual y competencia de la DT. Centro, se ha gestionado un total de 3.321 tramites, que equivalen al 25,3% sobre el total recibido en esta vigencia. En el mes de marzo se gestionaron 914 tramites discriminados así: Grupo RAP 256; REQ 447, PQR, 211. Se debe anotar que la DTC logro alcanzar la meta planteada para el mes de marzo toda vez que hay radicados que no requirieron gestión, pues eran respuestas a requerimientos, sin embargo se continúa recibiendo un alto volumen de tramites a los que se les debe generar proyectos de oficios y actos administrativos, y adicionalmente a los que se les debe realizar tareas de radicación y notificación, lo cual admite que aun resulta insuficiente el recurso humano asignado para la atención de trámites. Evidencia: Archivo en Excel "1_3_ESTADISTICAS TRAMITES MARZO 2024 DTC" Hoja "VIGENCIA MARZO TRAMITADO" ubicado en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GakVcSnYPK7mfE_EwV0bDSc6kdf3ju/edit#gid=1959125519	Con corte 30 de abril de 2024, de un total de 13.136 trámites recibidos de la vigencia actual y competencia de la DT. Centro, se ha gestionado un total de 3.889 tramites, que equivalen al 29,6% sobre el total recibido en esta vigencia. En el mes de abril se gestionaron 1.160 tramites discriminados así: Grupo RAP 455; REQ 443, PQR, 262. Se debe anotar que la DTC logro sobrepasar la meta planteada para el mes de abril toda vez que hay radicados que no requirieron gestión, pues eran respuestas a requerimientos o cumplimientos, sin embargo se continúa recibiendo un alto volumen de tramites a los que se les debe generar proyectos de oficios y actos administrativos, y adicionalmente a los que se les debe realizar tareas de radicación y notificación, lo cual admite que aun resulta insuficiente el recurso humano asignado para la atención de trámites. Evidencia: Archivo en Excel "1_4_ESTADISTICAS TRAMITES ABRIL 2024 DTC" Hoja "VIGENCIA ABRIL TRAMITADO" ubicado en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cHfH-0yWMPKkIW-Zpmlf.1ZmlqW_QE2x/edit#gid=1287256777	En Desarrollo	Actividad en desarrollo en la que se observa debida coherencia, trazabilidad y cumplimiento mensual de las metas registradas, así como en la descripción y evidencias del plan de acción de SISGESTION.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dallia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
 Seguimiento I Cuatrimestre 2024
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Transparencia y Acceso a la Información					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1,20	Resolver los trámites de la vigencia 2024 que sean competencia de la Dirección Territorial.	Dirección Territorial Noroccidente	86526	01 de enero al 31 de diciembre de 2024.	<p>En el mes de enero la Dirección Territorial Noroccidente tramito de vigencia 800 trámites (619 PQR, 152 RAP, 29 REQ), de las 6.221 solicitudes recibidas, es decir, el 12,89%. Que de acuerdo a la capacidad con la que cuenta la territorial se cumple la meta establecida para este periodo.</p> <p>Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1juAXRXdQp3nq2yV5esqz74UyCAWlxrv?usp=drive_link</p>	<p>En el mes de febrero la Dirección Territorial Noroccidente tramito de vigencia 904 trámites (696PQR, 188 RAP, 20 REQ), de las 5.216 solicitudes recibidas, es decir, el 17,33%. Que de acuerdo a la capacidad con la que cuenta la territorial se cumple la meta establecida para este periodo.</p> <p>Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1KfXKIMFQncWTwCWO1yWaiU9Uc5J_uJC?usp=drive_link</p>	<p>En el mes de marzo la Dirección Territorial Noroccidente tramito de vigencia 1.200 trámites (844 PQR, 249 RAP, 107 REQ), de las 6.906 solicitudes recibidas. Cumpliendo el 100% de la meta de 1.200 establecida para este periodo.</p> <p>Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/14Zc2_c4HLaeCKNCo4bse83ppinVNW?usp=drive_link</p>	<p>En abril la Dirección Territorial Noroccidente tramito de vigencia 1.800 trámites (1398 PQR, 149 RAP, 98 REQ, Atenciones Personalizadas 155), de las 7.351 solicitudes recibidas. Cumpliendo el 100% de la meta de 1.800 establecida para este periodo.</p> <p>Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1ZWn5-rYsmzylSa76m8Ts0_mhiiYq-3q?usp=drive_link</p>	En Desarrollo	Actividad en desarrollo en la que se observa debida coherencia, trazabilidad y cumplimiento mensual de las metas registradas, así como en la descripción y evidencias del plan de acción de SISGESTION.
1,20	Resolver los trámites de la vigencia 2024 que sean competencia de la Dirección Territorial.	Dirección Territorial Nororienta	86466	01 de enero al 31 de diciembre de 2024.	<p>En el mes de enero la Dirección Territorial Nororienta ha tramitado de vigencia 294 trámites (271 PQR, RAP, 23), de las 2887 solicitudes recibidas. No se cumplió la meta en este periodo teniendo en cuenta: 1) Que no se ha firmado contrato de personal de apoyo, 2) Periodos compensatorios, 3) vacaciones, permisos e incapacidades de los funcionarios y 4) Lentitud del sistema documental Cronos. Al respecto, es preciso anotar que es, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos.</p> <p>Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1XJIESwUif2r0PUJrY6MyZdPk8mAC8/edit?usp=drive_link&oid=102272549525669323845&tpof=true&sd=true</p>	<p>En el mes de Febrero la Dirección Territorial Nororienta ha tramitado de vigencia 547 trámites (198 PQR, RAP,332, 17 REQ), de las 3120 solicitudes recibidas. se cumplió la meta en este periodo teniendo en cuenta: la nueva restructuración de funciones de los funcionarios, contando con más proyectistas para resolver tramites de vigencia, generando una sobrejexecución de vigencia. Aunque se sigue presentando inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1rTJ6Zhw_C88cnJrzHXAtg04nGAJfXtMP/edit?usp=sharing&oid=117437075422210780977&tpof=true&sd=true</p>	<p>En el mes de Marzo la Dirección Territorial Nororienta ha tramitado de vigencia 325 trámites (158 PQR, RAP,157, 10 REQ), de las 3414 solicitudes recibidas. No se cumplió la meta en este periodo teniendo en cuenta: la nueva restructuración de funciones de los funcionarios, las vacaciones, incapacidades y la atención al usuario. Por otra parte se sigue presentando inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/14J1ZwXgOKXSDvDu7Kq42T71GPk3YkK?usp=sharing</p>	<p>En el mes de Abril la Dirección Territorial Nororienta ha tramitado de vigencia 239 trámites (133 PQR, RAP,91, 15 REQ), de las 3506 solicitudes recibidas. No se cumplió la meta en este periodo teniendo en cuenta: la nueva restructuración de funciones de los funcionarios, las vacaciones, incapacidades y la atención al usuario, No se contó con contratistas a la fecha, están en proceso de contratación</p> <p>Por otra parte, se sigue presentando inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1FSV9nERpBoHbIo3aYl-c7hF9SLpE16?usp=sharing</p>	En Retraso de Ejecución	Si bien se observa coherencia y trazabilidad de los registros de descripción y evidencia de la actividad en SISGESTION, la gestión adelantada por la territorial no ha sido suficiente para la atención de los trámites de 2024, puesto que se observa en el aplicativo un rezago de avance de la meta de sólo 72,42%.
1,20	Resolver los trámites de la vigencia 2024 que sean competencia de la Dirección Territorial.	Dirección Territorial Occidente	86296	01 de enero al 31 de diciembre de 2024.	<p>En enero de 2024, se resolvieron 589 trámites de la Vigencias Actual así: (295 RAP, 290 PQR, 2 REQ Y 2REV) lo que representa un cumplimiento del 107% frente a la meta de resolver 550 trámites de la vigencia actual en el mes.</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wcnUa8R-7ngxBORpn2XkrGIxn5E_k/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true</p>	<p>En febrero de 2024, se resolvieron 742 trámites de la Vigencias Actual así: (452RAP, 227PQR, 60REQ Y 3REV) lo que representa un cumplimiento del 134,90% frente a la meta de resolver 550 trámites de la vigencia actual en el mes.</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bcx5QUzDS8RgJHLsqUvq1exm2Gb26U/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true</p>	<p>En el mes de marzo de 2024, se resolvieron 708 trámites de la Vigencias Actual así: (440RAP, 220PQR, 47REQ Y 1REV) lo que representa un cumplimiento del 128,72% frente a la meta de resolver 550 trámites de la vigencia actual en el mes, este valor por encima de la meta se debe a que ingresaron 4 contratistas que apoyan el proceso y según lo programado en el Plan de acción se contaba que entrarían en mayo.</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1C8KfP3w6Uu4km59K1CW0sPX449wcrKPQ/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true</p>	<p>En el mes de abril de 2024, se resolvieron 995 trámites de la Vigencias Actual así: (469RAP, 470PQR y 56REQ) lo que representa un cumplimiento del 180,90% frente a la meta de resolver 550 trámites de la vigencia actual en el mes, este valor por encima de la meta se debe a que ingresaron 4 contratistas que apoyan el proceso y según lo programado en el Plan de acción se contaba que entrarían en mayo.</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1HhALXuHmqNOWi6pMC_uny97FuqVgKZ/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true</p>	En Desarrollo	Actividad en desarrollo en la que se observa debida coherencia, trazabilidad y cumplimiento mensual de las metas registradas, así como en la descripción y evidencias del plan de acción de SISGESTION.
1,20	Resolver los trámites de la vigencia 2024 que sean competencia de la Dirección Territorial.	Dirección Territorial Oriente	86441	01 de enero al 31 de diciembre de 2024.	<p>La Dirección Territorial Oriente con corte a 31 de enero del 2024 ha recibido 2.103 tramites de vigencia 2024 y ha tramitado: 784 radicados, distribuidos así: 55 RAP, 225 AT. PERSONALIZADAS, 388 PQR, 12 ANEXO A RAP, 33 RAP INCOM, 39 RESPUESTA A REQ, 1 REV, 6 ANEXO A REQ, 17 RAP X SAP, 2 REMISIONES DE INFORMACIÓN, 3 RESPUESTA EMPRESAS Y 3 CUMPLIMIENTOS. Debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic se encuentra en prueba, no permite generar estadísticas y datos confiables, estos podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1C_VoO1Zxe-fBX6S0UoFtae1gwVz2kMZW</p>	<p>La Dirección Territorial Oriente con corte a 29 de febrero del 2024 ha recibido 3.934 trámites de vigencia 2024 y ha tramitado: 1.930 radicados, distribuidos así: 175 RAP, 462 AT. PERSONALIZADAS, 839 PQR, 37 ANEXO A RAP, 198 RAP INCOM, 105 RESPUESTA A REQ, 1 REV, 23 ANEXO A REQ, 43 RAP X SAP, 8 REMISIONES DE INFORMACIÓN, 7 RESPUESTA EMPRESAS, SOLICITUD DE CUMPLIMIENTO: 17, PETICIONES RIESGO INMINENTE: 5, REQ: 1, REQUERIMIENTOS: 5 Y CUMPLIMIENTOS: 4. Se aclara, que los esfuerzos y recursos están concentrados a evacuar el rezago, que tenía la Territorial de 12.645 trámites. Debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic se encuentra en prueba, no permite generar estadísticas y datos confiables, estos podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1S5sobfoKINfsyWXUB-Gw904k1th-bsU</p>	<p>La Dirección Territorial Oriente con corte a 31 de marzo del 2024 ha recibido 5.775 tramites de vigencia 2024 y ha tramitado: 2.900 radicados, distribuidos así: 276 RAP, 652 AT. PERSONALIZADAS, 1.289 PQR, 50 ANEXO A RAP, 245 RAP INCOM, 154 RESPUESTA A REQ, 5 REV, 26 ANEXO A REQ, 43 RAP X SAP, 13 REMISIONES DE INFORMACIÓN, 9 RESPUESTA EMPRESAS, SOLICITUD DE CUMPLIMIENTO: 41, PETICIONES RIESGO INMINENTE: 7, REQ: 6, REQUERIMIENTOS: 5, CUMPLIMIENTOS: 4. Comunicaciones oficiales: 42 y Copias: 32. Debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic se encuentra en prueba, no permite generar estadísticas y datos confiables, estos podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1vkJqJnrCUZPLzIGcKydkp3BjtnU9w</p>	<p>La Dirección Territorial Oriente con corte a 30 de abril del 2024 recibió 1.989 tramites de vigencia 2024 y tramitó: 853 radicados en el mes de abril, distribuidos así: 192 RAP, 242 AT. PERSONALIZADAS, 334 PQR, 21 ANEXO A RAP, 9 RAP INCOM, 19 RESPUESTA A REQ, 6 REQ, 6 AUTOS, 3 ANEXO A REQ, 9 RAP X SAP, 5 REMISIONES DE INFORMACIÓN, 6 CUMPLIMIENTOS. Se aclara, que los esfuerzos y recursos están concentrados a evacuar el rezago, que tenía la Territorial de 12.645 trámites. Debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic se encuentra en prueba, no permite generar estadísticas y datos confiables, estos podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Hkor2_YocGayfrJmVMLNntk_SVgw-t</p>	Actividad No Verificable	Si bien se observa coherencia y trazabilidad de los registros de descripción y evidencia de la actividad en SISGESTION para casi todos los meses, en abril el archivo incluido es el mismo de marzo, por lo que no se puede verificar la gestión adelantada por la territorial en ese periodo. Por otro lado, se debe verificar las metas mensuales para incrementar su exigencia, toda vez que a abril la sobrejexecución es del 951%.

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dallia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
Seguimiento I Cuatrimestre 2024
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Transparencia y Acceso a la Información					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1,20	Resolver los trámites de la vigencia 2024 que sean competencia de la Dirección Territorial.	Dirección Territorial Suroccidente	86634	01 de marzo al 31 de diciembre de 2024.	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Revisados los registros de información de seguimiento a trámites con los que cuenta la territorial, se encuentra que se resolvieron 1021 trámites recibidos en 2024 (981 POR y 40 RECURSOS), lo que representa un 243% de cumplimiento de la meta programada. Revisados estos resultados, se encuentra que, por necesidad del servicio, la DT SOC gestionó 97 radicados en enero, 429 febrero y 495 en marzo. Teniendo en cuenta que Elastic aún presenta fallas y que los reportes se generan de manera manual, esta información pudiera variar en un futuro. Así mismo, resaltar que la planta de personal aún sigue resultando insuficiente para la cantidad de trámites pendientes por atender. Evidencia: Marzo en https://drive.google.com/drive/folders/1bQEtfjK9mrtg7afTnGQDh4JnDkfaFjGj?usp=sharing	Revisados los registros de información de seguimiento a trámites con los que cuenta la territorial, se encuentra que se resolvieron 757 trámites recibidos en 2024 (693 POR y 64 RECURSOS), lo que representa un 180% de cumplimiento de la meta programada. Teniendo en cuenta que Elastic aún presenta inconsistencias en la información que reporta y que los reportes se generan de manera manual, esta información pudiera variar en un futuro. Así mismo, resaltar que la planta de personal aún sigue resultando insuficiente para la cantidad de trámites pendientes por atender. Evidencia: Abril en https://drive.google.com/drive/folders/1bQEtfjK9mrtg7afTnGQDh4JnDkfaFjGj?usp=sharing	Actividad No Verificable	No fue posible con la evidencia aportada revisar la coherencia y trazabilidad de ejecución de la actividad. Mientras en SIGESTION, la descripción y avance determinan que se resolvieron 757 trámites, la evidencia aportada en Drive incluye 1.777, sobre los cuales no se observa registro de trámite individual en el periodo respectivo
1,20	Resolver los trámites de la vigencia 2024 que sean competencia de la Dirección Territorial.	Dirección Territorial Suroriental	86681	01 de enero al 31 de diciembre de 2024.	La Dirección Territorial Suroriental al 31 de enero de 2024 ha gestionado un total de 533 tramites, equivalentes al 40.40% de los tramites recibidos (1.319), la cantidad de tramites atendidos muy superior a lo proyectado para el mes de enero de 50 trámites que debíamos gestionar. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1g1LP-34Ubt1ShhFb18koWLBzyk70_m/edit?usp=drive_link&oid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true	La Dirección Territorial Suroriental al 29 de febrero de 2024 ha gestionado un total de 907 trámites, correspondientes a tramites de la presente vigencia, que equivale al 302.33%, importante porcentaje cuando en la DT SOR no hay recurso humano suficiente para atender oportunamente lo que ingresa dentro del mes. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1KRtse-FPUCb0Meh6Pzb546EskGKJFD/edit?usp=drive_link&oid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true	La Dirección Territorial Suroriental al 31 de marzo de 2024 ha gestionado un total de 1.102 trámites de la vigencia, avance que equivale al 220.40%, importante ejecución cuando en la Dirección Territorial no hay el recurso humano suficiente para atender oportunamente todos los trámites que ingresan. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/14_y3sccwHw2HxBJYQ83GQEU40xL7Y7/edit?usp=drive_link&oid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true	La Dirección Territorial Suroriental al 30 de abril de 2024 ha gestionado un total de 1.100 trámites de la vigencia, avance que equivale al 220%, importante ejecución cuando en la Dirección Territorial no hay el recurso humano suficiente para atender oportunamente todos los trámites que ingresan. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1VWDanYwXk99kCTId9KWwuCOu8qlymG	Actividad No Verificable	No fue posible con la evidencia aportada revisar la coherencia y trazabilidad de ejecución de la actividad, toda vez que el porcentaje de cumplimiento de la actividad arrojada por el aplicativo SIGESTION es diferente al registrado en el campo descripción. Por otro lado, se debe verificar las metas mensuales para incrementar su exigencia, toda vez que a abril la sobreejecución es del 251%. A su vez, no se identifica la naturaleza de cada trámite (RAP, REQ, POR, etc.), por lo que no es posible verificar el avance respectivo de cada tipo como se observa en las demás territoriales.
1,21	Adelantar los tramites de RUPS radicados por las empresas de energía eléctrica y gas combustible	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	86624	31 de enero al 30 de diciembre de 2024.	Durante el mes de enero se adelantaron 72 tramites de RUPS radicados por las empresas de energía eléctrica y gas combustible. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1bWkDaF18KUI718VcX6Tf0j4ZyNnD2G	Durante el mes de febrero se atendieron 247 solicitudes de actualización, cancelación e inscripción en RUPS correspondientes a los servicios de Energía Eléctrica, Gas por Redes y GLP. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/16YUOK4X659X9YnrERNA61NwVOf0hZct	Durante el mes de marzo se atendieron 137, solicitudes de inscripción, actualización y cancelación a RUPS, a través de la mesa de ayuda y Cronos correspondientes para los servicios de Energía Eléctrica, Gas por Redes y GLP. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1_yYTozFfHxkAjzRiXR5Wa31NEULevhCX	Durante el mes de abril, se atendieron 63 solicitudes de inscripción y actualización a RUPS, a través de la mesa de ayuda y Cronos correspondientes a los servicios de Energía Eléctrica, Gas por Redes y GLP. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1Pa_JmrFQICk0psHFnnHYqHPz5P4xz0c	Cumplida	A pesar de contar con los registros del cumplimiento de la actividad, es recomendable especial atención en la coherencia de la descripción y alcance de meta del periodo. En febrero la descripción establece que se tramitaron 247 solicitudes de RUPS, pero la evidencia tienen 274 registros. De igual manera, en la versión 1 del Programa de Transparencia vigente a 30 de abril, se observa que la actividad es asignada a Comunicaciones, área diferente a la responsable, Delegada de Energía y Gas
1,22	Adelantar los tramites de mesas de ayuda radicados por las empresas de energía eléctrica y gas combustible.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	86624	01 de febrero al 30 de diciembre de 2024.	Actividad sin inicio	Durante el mes de febrero se atendieron 466 mesas de ayuda correspondientes a los servicios de Energía Eléctrica, Gas por Redes y GLP. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1YmfSn4uN6_vg-OmVcGwM_lpzZhpW0O	Durante el mes de marzo se atendieron 460, mesas de ayuda correspondientes a los servicios de Energía Eléctrica, Gas por Redes y GLP ingresadas y asignadas a Grupo SUI para el Sector Energía y Gas. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1TtkJFOv1Gk2LbcJOZO0iyOy_qXq1Bnz	Durante el mes de abril, se atendieron 221 mesas de ayuda correspondientes a los servicios de Energía Eléctrica, Gas por Redes y GLP ingresadas y asignadas a Grupo SUI para el Sector Energía y Gas. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/17dyWugDLm20jbGznAMglcTht5aJTC8j	Cumplida	A pesar de contar con los registros del cumplimiento de la actividad, es recomendable especial atención en la coherencia de la descripción y alcance de meta del periodo. En marzo la descripción establece que se tramitaron 460 mesas de ayuda, cuando en la evidencia del Drive muestra 477 registros. De igual manera, en la versión 1 del Programa de Transparencia vigente a 30 de abril, se observa que la actividad es asignada al Despacho, área diferente a la responsable, Delegada de Energía y Gas
1,23	Fortalecer las líneas estratégicas y tácticas del Plan Estratégico de Comunicaciones 2023-2026 documentado en Sigme, conforme al ejercicio de análisis DOFA.	Oficina Asesora de Comunicaciones	86167	02 de enero al 15 de febrero de 2024	Se elaboraron borradores de trabajo del Plan Estratégico y de las líneas estratégicas del mismo para el periodo 2024-2026. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1OECG90r-AuIfS9Ox1NifGspZ2hxWWcc7?usp=sharing	El 7 de febrero quedó formalizado en Sigme el Plan Estratégico de Comunicaciones, con las líneas estratégicas actualizadas. Evidencia: CO-PL-001 Plan Estratégico de Comunicaciones en Proceso de Comunicaciones en https://sigmeccalidad.superservicios.gov.co/SSPD/sodoc/inicio.nsf			Cumplida	La entidad formalizó el Plan estratégico de Comunicaciones vigencia 2024 – 2026, documento guía que establece los objetivos, alcances, acciones, responsables, plazos e indicadores, entre otros criterios, de la planeación del Proceso de Comunicaciones de la entidad.
1,24	Implementar el módulo para el trámite de entrega de elementos de consumo y devolutivos.	Dirección Administrativa	86363	15 de febrero al 30 de abril de 2024	Actividad sin inicio		Durante el mes de marzo de 2024, los integrantes del Grupo de Administración de Bienes, asistieron a la presentación del módulo de Administración de Bienes – Aranda, realizada por el Ingeniero Carlos Prada de la Oficina de las TIC junto con el contratista desarrollador del módulo, en donde se validaron las funcionalidades del mismo, se resolvieron dudas y se dejaron observaciones para ser implementadas. A febrero de 2024, el módulo se encuentra en pruebas por parte del Grupo de Administración de Bienes. Evidencia https://drive.google.com/file/d/1CPTLYE0hqWVLIcS_VLQzYjVs0t7_/view?usp=sharing	Durante el mes de abril se implementó la herramienta Aranda para la gestión de solicitudes de bienes devolutivos y de consumo, esta se encuentra funcionando desde mediados del mes de abril del 2024. Se socializó a los colaboradores mediante pieza comunicativa del 04 de abril sobre el funcionamiento de la misma Evidencia https://drive.google.com/file/d/17stqB1mI5zvjEQ7rqH0XvNfERYbqYp/view?usp=sharing	Cumplida	La dirección administrativa sistematizó e implementó un módulo para el trámite de entrega de elementos de consumo y devolutivos, Herramienta Aranda.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dallia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
 Seguimiento I Cuatrimestre 2024
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Transparencia y Acceso a la Información					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1,25	Realizar seguimiento a la implementación del módulo para el trámite de entrega de elementos de consumo y devolutivos.	Dirección Administrativa	86364	04 de mayo al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad a evaluarse en el IIC-2024 dada la fecha de inicio.
1,26	Gestionar y consolidar la información de revisiones periódicas 2024 vía requerimientos a las empresas del servicio de gas combustible por redes y vía SUI	Delegada de Energía y Gas Combustible	86602	01 de mayo al 31 octubre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad a evaluarse en el IIC-2024 dada la fecha de inicio.
1,27	Realizar informe del resultado del análisis de cumplimiento de esquema de revisiones periódicas de las empresas de gas combustible por redes de tubería para las vigencias 2023 y 2024	Delegada de Energía y Gas Combustible	86603	01 de octubre al 30 noviembre de 2024.	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad a evaluarse en el IIC-2024 dada la fecha de inicio.
1,28	Elaborar informe de seguimiento al cumplimiento regulatorio y de reglamentos técnicos por parte de los prestadores del servicio de GLP en Plantas de Envasado, Depósitos, Expendios, Puntos de Venta, tanques estacionarios y cilindros.	Delegada de Energía y Gas Combustible	86606	01 de noviembre al 30 diciembre de 2024.	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad a evaluarse en el IIC-2024 dada la fecha de inicio.
1,29	Realizar ejecución a la atención de los requerimientos de completitud y actualización de información al SUI por parte de las Direcciones Técnicas para subsanar las deficiencias de información identificadas en el SUI	Delegada de Energía y Gas Combustible	86616	01 de febrero al 30 diciembre de 2024.	Actividad sin inicio	Durante el mes de febrero se atendieron 31 solicitudes de completitud y actualización de información al SUI, ingresadas a través de la mesa de ayuda y Cronos correspondientes a los servicios de Energía Eléctrica, Gas por Redes y GLP. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1iqrR-727Z6Q2CyNiq326zyPbhoq3ASO	Durante el mes de marzo se atendieron 47 solicitudes de completitud y actualización de información al SUI, ingresadas a través de la mesa de ayuda y Cronos correspondientes a los servicios de Energía Eléctrica, Gas por Redes y GLP. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1eoeQOg-2v4imak4XgKsSf0g_5DOFhQn	Durante el mes de abril, se atendieron 58 solicitudes de completitud y actualización de información al SUI, ingresadas a través de la mesa de ayuda y Cronos correspondientes a los servicios de Energía Eléctrica, Gas por Redes y GLP. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1QLAv-xfy-DLO8rDeVYq2WkRhEOXryop	En Desarrollo	El grupo SUI de la Delegada de energía y gas en el primer cuatrimestre tramitó 136 solicitudes de información ingresada en el aplicativo SUI a través de la mesa de ayuda y el aplicativo CRONOS. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1QLAv-xfy-DLO8rDeVYq2WkRhEOXryop
1,30	Elaborar documentos de soporte de lineamientos de cargue asociados a los actos administrativos de la SSPD, sobre cambios en el reporte, consulta y acceso a información.	Delegada de Energía y Gas Combustible	86636	01 de abril al 30 junio de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Durante el mes de abril, se realizó el lineamiento de cargue de la RESOLUCIÓN SSPD – 20211000859995 del 24 de diciembre de 2021*Por la cual se expiden los lineamientos para el cargue de información al Sistema Único de Información – SUI aplicable a los prestadores del servicio público de energía eléctrica de las Zonas No Interconectadas – ZNI” en su versión 5. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1Jocmx73iORHac3G4o8K0gIDfMJe6GI	En Desarrollo	En el mes de abril la SDEyG realizó documento donde establece los lineamientos para el cargue de la información en el SUI, aplicable a los prestadores del servicio público de energía eléctrica de las ZNI” que contiene características y lineamientos técnicos de cada uno de los campos de los formatos y formularios que conforman la Resolución objeto de este lineamiento. “Información Comercial, Información Financiera Complementaria, Información Unidades Fotovoltaicas individuales, Información técnica, Información Certificación de Existencia y Prestación”. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1Jocmx73iORHac3G4o8K0gIDfMJe6GI
1,31	Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y participación ciudadana en las zonas apartadas del país	Delegada para la Protección al Usuario	86479	01 de marzo al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Durante el mes de marzo en el marco de la construcción de herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país no se encuentra avance en cantidades, teniendo en cuenta que la SDPUGT y territoriales se encuentran en la etapa de contratación de perfiles para el cumplimiento de las actividades y metas del proyecto de inversión y la aprobación de la estrategia para operar en territorio. Sin embargo, la SDPUGT envió para conocimiento de los Directores Territoriales la Estrategia de Participación Ciudadana para revisión y aprobación por parte del Despacho. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1XIThbZxrh6OJ7tepp6ZJCZMdCAk2qMG1/view?usp=drive_link	Durante el mes de abril en el marco de la construcción de herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país, se ejecutaron 10 actividades en las cuales tuvieron la participación de 142 ciudadanos entre usuarios, suscriptores, representantes de entes territoriales, organizaciones de control social y oyentes. Se realizó informe ejecutivo de los avances de todas las Direcciones Territoriales. Respecto a la Estrategia de Participación Ciudadana 2024, ésta fue publicada desde el 24 de abril de 2024 en la página web de la Superservicios. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1LMQSkmQCsk-BVbx-1uKeBi1k3xPJF8/edit?usp=sharing&oid=110731644237027614880&rtpof=true&sd=true	En Desarrollo	La actividad se encuentra en ejecución, se recomienda a la Superintendencia Delegada reforzar las evidencias relacionadas en cada una de las actividades.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dallia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)

Seguimiento I Cuatrimestre 2024

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Transparencia y Acceso a la Información					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1,31	Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y participación ciudadana en las zonas apartadas del país	Dirección Territorial Centro	86309	01 de abril al 30 de noviembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Con el objetivo de construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país en este caso las del departamento de Cundinamarca, La Dirección Territorial Centro, bajo la estrategia "Comunidades por el control social" realizó tres (3) actividades en los municipios de Chocotá, Cundinamarca, Ubaté, Cundinamarca, Zipaquirá, Cundinamarca y bajo la estrategia "Conoce tus derechos y deberes", realizó una actividad (1) en la zona rural del municipio de Sopó, Cundinamarca. El objetivo principal de estas actividades se concentró en capacitar a los usuarios y autoridades locales en el acceso a herramientas tecnológicas con la cual cuenta la Superservicios, ejemplo de ello es la plataforma digital "Te Resuelvo" y los canales de atención virtual y telefónicos para atender y defender los derechos de los usuarios, realizando énfasis en los CDCS y Vocales de control acerca de la capacitación virtual a la que pueden acceder. Evidencia: Sistema Documental Cronos, expedientes: 2024812190100021E, 2024812190100023E, 2024812190100025E, 2024812190100030E	En Desarrollo	Actividad en Ejecución, la dirección territorial en el mes de abril dio cumplimiento de la actividad llevando a cabo tres actividades de Comunidades por el control social y una de conoce tus derechos y deberes. Evidencia: 2024812190100021E, 2024812190100023E, 2024812190100025E, 2024812190100030E
1,31	Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y participación ciudadana en las zonas apartadas del país	Dirección Territorial Noroccidente	86520	01 de abril al 30 de noviembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Para este periodo no se encontraba dentro de la programación ejecutar esta actividad	Actividad No Verificable	Se registra inicio en el mes de abril sin embargo, no se evidencia producto de avance para este mes.
1,31	Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y participación ciudadana en las zonas apartadas del país	Dirección Territorial Nororiental	86460	01 de marzo al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Para este periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso, para esto se solicitara la reprogramación de esta actividad. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1u0fX83YXO-nEa6EGqZExyFzzy6pkb5Hh?usp=sharing	En el mes de Abril no se implementaron herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país ya que no estaban planteadas en el Plan de acción de la dirección territorial Nororiental, Sin embargo se hicieron trámites para realizar estas actividades en el mes de mayo del 2024. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/143-hwgdCGOznXPnuETw23JD09gNcsg/edit?usp=sharing&oid=117437075422210780977&tpof=true&sd=true	Actividad No Verificable	Se registra inicio en el mes de marzo sin embargo, no se evidencia producto de avance para este mes. Se solicitó con Memorando 20248600037533 del 20/03/204 reprogramación de esta actividad, cambio de metas.
1,31	Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y participación ciudadana en las zonas apartadas del país	Dirección Territorial Occidente	86287	01 de marzo al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Para este periodo no se realizaron actividades relacionadas con el proyecto de inversión teniendo en cuenta que la contratación asociada se encuentra en curso, para esto se solicitara la reprogramación de esta actividad	Para el mes de abril no se tenía programada la realización de esta actividad, teniendo en cuenta que la contratación del personal que apoya este proceso está en curso Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1Y4SIM63FSpVIYWzH53fvu37qh5XNPewq/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true	Actividad No Verificable	Se registra inicio en el mes de marzo sin embargo, no se evidencia producto de avance para este mes. Se solicitó con Memorando 20248600037533 del 20/03/204 reprogramación de esta actividad, cambio de metas.
1,31	Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y participación ciudadana en las zonas apartadas del país	Dirección Territorial Oriente	86290	01 de abril al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Se generaron dos espacios pedagógicos e informativos en los municipios de San Benito y Umbita con eventos Comunidades por el control social Evidencia: Expedientes Cronos: Comunidades por el Control Social San Benito 2024840190102042E 15 de abril de 2024 Comunidades por el Control Social Umbita 2024840190102043E 16 de abril de 2024	En Desarrollo	La actividad se encuentra en ejecución la Dirección Territorial Oriente en el mes de Abril realizó dos ejercicios con comunidad por el control social Evidencia: Expedientes Cronos: Comunidades por el Control Social San Benito 2024840190102042E 15 de abril de 2024 Comunidades por el Control Social Umbita 2024840190102043E 16 de abril de 2024

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2024

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dallia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)

Seguimiento I Cuatrimestre 2024

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

COMPONENTE: Transparencia y Acceso a la Información					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2024				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO I Cuatrimestre 2024	
N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1,31	Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y participación ciudadana en las zonas apartadas del país	Dirección Territorial Suroccidente	86290	01 de abril al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Para este periodo se realizó un Superservicios Te Acompaña en Ansemanuevo, Valle del Cauca el 22 de abril de 2024 se brindó capacitación en la normativa relacionada con la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social, elecciones y funciones del Vocal de Control, las competencias de la entidad, deberes y derechos de los usuarios, debido proceso de reclamación y generalidades de la Superservicios. La capacitación se realizó de manera participativa con la comunidad, se les explico de manera práctica como pueden a través de la plataforma "Te Resuelvo", realizar la reclamación sin necesidad de desplazarse hasta Cartago, sitio donde están las oficinas de Celsia,GDO y demás prestadoras. Evidencia: EXPEDIENTE 2024850190100724E MEMORANDO 20248500058663	En Desarrollo	La actividad se encuentra en ejecución la Dirección Territorial Suroccidente realizó actividad en Ansemanuevo donde brindó capacitación en comités de Desarrollo y Control Social. Evidencia: EXPEDIENTE 2024850190100724E MEMORANDO 20248500058663
1,31	Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y participación ciudadana en las zonas apartadas del país	Dirección Territorial Suroriente	86326	01 de marzo al 31 de diciembre de 2024	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Para este periodo se realizó un Superservicios Te Acompaña en Ansemanuevo, Valle del Cauca el 22 de abril de 2024 se brindó capacitación en la normativa relacionada con la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social, elecciones y funciones del Vocal de Control, las competencias de la entidad, deberes y derechos de los usuarios, debido proceso de reclamación y generalidades de la Superservicios. La capacitación se realizó de manera participativa con la comunidad, se les explico de manera práctica como pueden a través de la plataforma "Te Resuelvo", realizar la reclamación sin necesidad de desplazarse hasta Cartago, sitio donde están las oficinas de Celsia,GDO y demás prestadoras. EXPEDIENTE 2024850190100724E MEMORANDO 20248500058663	No Cumplida	La actividad no presenta ejecución en las fechas programadas.
1,33	Implementar estrategias de co-creación sobre los procesos de inspección, vigilancia y control al servicio al ciudadano de las empresas de servicios públicos domiciliarios.	Dirección Territorial Centro	86699	01 de septiembre al 30 de septiembre de 2024.	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad a evaluarse en el IIC-2024 dada la fecha de inicio.
1,33	Implementar estrategias de co-creación sobre los procesos de inspección, vigilancia y control al servicio al ciudadano de las empresas de servicios públicos domiciliarios.	Dirección Territorial Noroccidente	86702	01 de septiembre al 30 de septiembre de 2024.	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad a evaluarse en el IIC-2024 dada la fecha de inicio.
1,33	Implementar estrategias de co-creación sobre los procesos de inspección, vigilancia y control al servicio al ciudadano de las empresas de servicios públicos domiciliarios.	Dirección Territorial Nororiente	86701	01 de septiembre al 30 de septiembre de 2024.	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad a evaluarse en el IIC-2024 dada la fecha de inicio.
1,33	Implementar estrategias de co-creación sobre los procesos de inspección, vigilancia y control al servicio al ciudadano de las empresas de servicios públicos domiciliarios.	Dirección Territorial Occidente	86698	01 de septiembre al 30 de septiembre de 2024.	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad a evaluarse en el IIC-2024 dada la fecha de inicio.
1,33	Implementar estrategias de co-creación sobre los procesos de inspección, vigilancia y control al servicio al ciudadano de las empresas de servicios públicos domiciliarios.	Dirección Territorial Oriente	86696	01 de septiembre al 30 de septiembre de 2024.	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad a evaluarse en el IIC-2024 dada la fecha de inicio.
1,33	Implementar estrategias de co-creación sobre los procesos de inspección, vigilancia y control al servicio al ciudadano de las empresas de servicios públicos domiciliarios.	Dirección Territorial Suroccidente	86700	01 de septiembre al 30 de septiembre de 2024.	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad a evaluarse en el IIC-2024 dada la fecha de inicio.
1,33	Implementar estrategias de co-creación sobre los procesos de inspección, vigilancia y control al servicio al ciudadano de las empresas de servicios públicos domiciliarios.	Dirección Territorial Suroriente	86697	01 de septiembre al 30 de septiembre de 2024.	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	Actividad sin inicio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad a evaluarse en el IIC-2024 dada la fecha de inicio.

Elaboró: Andrea Castro y German Guerrero - Profesionales Especializados Oficina de Control Interno

Revisó: Dallia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICLARIOS SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y SOBORNOS																																	
Corte: Seguimiento I Cuatrimestre de 2024 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024										EVALUACIÓN DE RIESGOS										EVALUACIÓN OFICINA OFICINA DE CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE 2024													
IDENTIFICACIÓN										VALORACIÓN DEL RIESGO										EVALUACIÓN DE MEDIDAS DE MITIGACIÓN DE RIESGO						VALORES DEL RIESGO							
Proceso / Subproceso	Objetivo del Proceso	Control	Riesgo	Si la actividad es riesgo	Impacto	Zona	Descripción del Control	¿El control se encuentra documentado?	¿Cumple el control con la legislación?	¿El control permite verificar los hechos en el control?	Número Documento donde se refleja el control	(Artículo Definido) (FIC) (Referencia) (C. I.) (Punto del Control)	(¿Cumple con Normas Nacionales y Internacionales?) (Puntaje)	(¿Cumple con la Ley?) (Puntaje)	(¿Cumple con la Ley?) (Puntaje)	(¿Cumple con la Ley?) (Puntaje)	(¿Cumple con la Ley?) (Puntaje)	(¿Cumple con la Ley?) (Puntaje)	(¿Cumple con la Ley?) (Puntaje)	(¿Cumple con la Ley?) (Puntaje)	(¿Cumple con la Ley?) (Puntaje)	Impacto	Zona	Estrato/Rango	Dominio de Manejo del Riesgo/Riesgo	Nivel	Fecha cambio de estado	Código	Presencia de acciones asociadas al control	Indicador	SI	NO	Observaciones OOI
CONTROL DISCIPLINARIO (RISGO)	Desempeño, aptitud de los procedimientos y procesos establecidos en la Ley 774 de 2002, y/o de preservar el patrimonio de la función pública.	Procesos de selección y evaluación de personal	para lo que se investigará, sobre el desempeño de los servidores públicos en el momento de ser contratados.	NO	MODERADO	Mediana	El profesional asignado una vez se haya verificado según se requiere, se en el proceso disciplinario debe las actuaciones proveyendo y prohibiendo para la zona de riesgo que corresponde según el riesgo. En caso de que el proceso se cumpla con lo previsto, no se realiza el registro de la gestión en el control de asistencia y se realiza el registro asignado como se indica en el cuerpo comparendo del área. (Cuarto y 5)	Documentado	Continua	Con registro	PROCESAMIENTO DE INSTRUCCIONES DISCIPLINARIAS CIVILES	Asignado	Adecuado	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MODERADO	Mediana	AFIRMADO	RIDUCUR	1	16/05/2024 9:49 am.	AC-004	Manual	Ver más información	X		Este riesgo no fue seleccionado en la muestra calculada por la oficina de control interno.		
	Elaboración de los procesos disciplinarios que se aplican a los servidores públicos de los servicios públicos de la Administración Pública.	Procesos éticos	habida cuenta de la naturaleza de la función pública, los procedimientos establecidos en la Ley 774 de 2002, y/o de preservar el patrimonio de la función pública.	NO	MODERADO	Mediana	El profesional asignado una vez se haya verificado según se requiere, se en el proceso disciplinario debe las actuaciones proveyendo y prohibiendo para la zona de riesgo que corresponde según el riesgo. En caso de que el proceso se cumpla con lo previsto, no se realiza el registro de la gestión en el control de asistencia y se realiza el registro asignado como se indica en el cuerpo comparendo del área.	Documentado	Continua	Con registro	PROCESAMIENTO DE INSTRUCCIONES DISCIPLINARIAS	Asignado	Adecuado	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MODERADO	Mediana	AFIRMADO	RIDUCUR	1	16/05/2024 9:30 am.	AC-004	Manual	Ver más información	X		Este riesgo no fue seleccionado en la muestra calculada por la oficina de control interno.		
	Elaboración de los procesos disciplinarios que se aplican a los servidores públicos de los servicios públicos de la Administración Pública.	Procesos éticos	habida cuenta de la naturaleza de la función pública, los procedimientos establecidos en la Ley 774 de 2002, y/o de preservar el patrimonio de la función pública.	NO	MODERADO	Mediana	El profesional asignado una vez se haya verificado según se requiere, se en el proceso disciplinario debe las actuaciones proveyendo y prohibiendo para la zona de riesgo que corresponde según el riesgo. En caso de que el proceso se cumpla con lo previsto, no se realiza el registro de la gestión en el control de asistencia y se realiza el registro asignado como se indica en el cuerpo comparendo del área.	Documentado	Continua	Con registro	PROCESO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Asignado	Adecuado	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MODERADO	Mediana	AFIRMADO	RIDUCUR	1	16/05/2024 9:41 am.	AC-004	Manual	Ver más información	X		Se observa que se actualizó el riesgo de 2023/2024, con una estructura de reducción propiada para riesgo y control según los lineamientos dados. Se observa que se actualizó el riesgo de 2023/2024, con una estructura de reducción propiada para riesgo y control según los lineamientos dados. Se observa que se actualizó el riesgo de 2023/2024, con una estructura de reducción propiada para riesgo y control según los lineamientos dados. Se observa que se actualizó el riesgo de 2023/2024, con una estructura de reducción propiada para riesgo y control según los lineamientos dados. Se observa que se actualizó el riesgo de 2023/2024, con una estructura de reducción propiada para riesgo y control según los lineamientos dados.		
DESEMPEÑO DE FUNCIONES (RISGO)	Desempeño de los servidores públicos en el momento de ser contratados.	Selección y evaluación de personal	habida cuenta de la naturaleza de la función pública, los procedimientos establecidos en la Ley 774 de 2002, y/o de preservar el patrimonio de la función pública.	NO	MODERADO	Mediana	El profesional asignado del área, registrará en el cuadro de control de personal que se requiere, la información personal de los servidores públicos que se selecciona y evalúa en el momento de ser contratados.	Documentado	Continua	Con registro	PROCESAMIENTO DE INSTRUCCIONES DISCIPLINARIAS	Asignado	Adecuado	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MODERADO	Mediana	AFIRMADO	RIDUCUR	1	16/05/2024 9:41 am.	AC-004	Manual	Ver más información	X		Este riesgo no fue seleccionado en la muestra calculada por la oficina de control interno.		
	Desempeño de los servidores públicos en el momento de ser contratados.	Selección y evaluación de personal	habida cuenta de la naturaleza de la función pública, los procedimientos establecidos en la Ley 774 de 2002, y/o de preservar el patrimonio de la función pública.	NO	MODERADO	Mediana	El profesional asignado del área, registrará en el cuadro de control de personal que se requiere, la información personal de los servidores públicos que se selecciona y evalúa en el momento de ser contratados.	Documentado	Continua	Con registro	PROCESAMIENTO DE INSTRUCCIONES DISCIPLINARIAS	Asignado	Adecuado	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MODERADO	Mediana	AFIRMADO	RIDUCUR	1	16/05/2024 9:41 am.	AC-004	Manual	Ver más información	X		Este riesgo no fue seleccionado en la muestra calculada por la oficina de control interno.		
	Desempeño de los servidores públicos en el momento de ser contratados.	Selección y evaluación de personal	habida cuenta de la naturaleza de la función pública, los procedimientos establecidos en la Ley 774 de 2002, y/o de preservar el patrimonio de la función pública.	NO	MODERADO	Mediana	El profesional asignado del área, registrará en el cuadro de control de personal que se requiere, la información personal de los servidores públicos que se selecciona y evalúa en el momento de ser contratados.	Documentado	Continua	Con registro	PROCESAMIENTO DE INSTRUCCIONES DISCIPLINARIAS	Asignado	Adecuado	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MODERADO	Mediana	AFIRMADO	RIDUCUR	1	16/05/2024 9:41 am.	AC-004	Manual	Ver más información	X		Este riesgo no fue seleccionado en la muestra calculada por la oficina de control interno.		
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	Realización de las actividades de control interno.	Selección y evaluación de personal	habida cuenta de la naturaleza de la función pública, los procedimientos establecidos en la Ley 774 de 2002, y/o de preservar el patrimonio de la función pública.	NO	MAJOR	Alta	El profesional asignado del área, registrará en el cuadro de control de personal que se requiere, la información personal de los servidores públicos que se selecciona y evalúa en el momento de ser contratados.	Documentado	Continua	Con registro	Procesamiento gestión de procesos de riesgo	Asignado	Adecuado	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Administrativa	MAJOR	Alta	AFIRMADO	RIDUCUR	1	16/05/2024 9:35 am.	AC-010	Eventual	Ver más información	X		Este riesgo no fue seleccionado en la muestra calculada por la oficina de control interno.		
	Realización de las actividades de control interno.	Selección y evaluación de personal	habida cuenta de la naturaleza de la función pública, los procedimientos establecidos en la Ley 774 de 2002, y/o de preservar el patrimonio de la función pública.	NO	MAJOR	Alta	El profesional asignado del área, registrará en el cuadro de control de personal que se requiere, la información personal de los servidores públicos que se selecciona y evalúa en el momento de ser contratados.	Documentado	Continua	Con registro	Manual de procedimiento de procesos de riesgo	Asignado	Adecuado	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Administrativa	MAJOR	Alta	AFIRMADO	RIDUCUR	1	16/05/2024 9:38 am.	AC-010	Eventual	Ver más información	X		Este riesgo no fue seleccionado en la muestra calculada por la oficina de control interno.		
	Realización de las actividades de control interno.	Selección y evaluación de personal	habida cuenta de la naturaleza de la función pública, los procedimientos establecidos en la Ley 774 de 2002, y/o de preservar el patrimonio de la función pública.	NO	MAJOR	Alta	El profesional asignado del área, registrará en el cuadro de control de personal que se requiere, la información personal de los servidores públicos que se selecciona y evalúa en el momento de ser contratados.	Documentado	Continua	Con registro	Manual de procedimiento de procesos de riesgo	Asignado	Adecuado	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Administrativa	MAJOR	Alta	AFIRMADO	RIDUCUR	1	16/05/2024 9:38 am.	AC-010	Eventual	Ver más información	X		Este riesgo no fue seleccionado en la muestra calculada por la oficina de control interno.		
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	Estar de forma independiente, oportuna, oportuna y oportuna.	Selección y evaluación de personal	habida cuenta de la naturaleza de la función pública, los procedimientos establecidos en la Ley 774 de 2002, y/o de preservar el patrimonio de la función pública.	NO	MAJOR	Alta	El profesional asignado del área, registrará en el cuadro de control de personal que se requiere, la información personal de los servidores públicos que se selecciona y evalúa en el momento de ser contratados.	Documentado	Continua	Con registro	Informe de documentar, instrucciones documentadas de la Oficina de Control Interno	Asignado	Adecuado	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAJOR	Alta	AFIRMADO	RIDUCUR	1	16/05/2024 9:58 am.	AC-010	Manual	Ver más información	X		Este riesgo no fue seleccionado en la muestra calculada por la oficina de control interno.		
	Estar de forma independiente, oportuna, oportuna y oportuna.	Selección y evaluación de personal	habida cuenta de la naturaleza de la función pública, los procedimientos establecidos en la Ley 774 de 2002, y/o de preservar el patrimonio de la función pública.	NO	MAJOR	Alta	El profesional asignado del área, registrará en el cuadro de control de personal que se requiere, la información personal de los servidores públicos que se selecciona y evalúa en el momento de ser contratados.	Documentado	Continua	Con registro	Informe de documentar, instrucciones documentadas de la Oficina de Control Interno	Asignado	Adecuado	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAJOR	Alta	AFIRMADO	RIDUCUR	1	16/05/2024 9:58 am.	AC-010	Manual	Ver más información	X		Este riesgo no fue seleccionado en la muestra calculada por la oficina de control interno.		
	Estar de forma independiente, oportuna, oportuna y oportuna.	Selección y evaluación de personal	habida cuenta de la naturaleza de la función pública, los procedimientos establecidos en la Ley 774 de 2002, y/o de preservar el patrimonio de la función pública.	NO	MAJOR	Alta	El profesional asignado del área, registrará en el cuadro de control de personal que se requiere, la información personal de los servidores públicos que se selecciona y evalúa en el momento de ser contratados.	Documentado	Continua	Con registro	Informe de documentar, instrucciones documentadas de la Oficina de Control Interno	Asignado	Adecuado	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAJOR	Alta	AFIRMADO	RIDUCUR	1	16/05/2024 9:58 am.	AC-010	Manual	Ver más información	X		Este riesgo no fue seleccionado en la muestra calculada por la oficina de control interno.		

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Table with columns for IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN DEL RIESGO, ESTRATEGIA DE MITIGACIÓN DEL RIESGO, and EVALUACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE 2024. It contains multiple rows for different risk categories like 'CONTROL SOCIAL', 'GESTIÓN ADMINISTRATIVA', and 'GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN'.

PLAN DE SUPERVISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICLIARIOS - SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y GUBERNIO

Corte: Seguimiento I Cuatrimestre de 2024
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024

Table with columns for IDENTIFICACIÓN, VALORACIONES CONTROL, and EVALUACIÓN OFICINA OFICINA DE CONTROL INTERNO. Includes sub-columns for Planes y Subplanes, Objeto del Plan, Control, Riesgo, Si la medida es el riesgo, Impacto, Zona, Descripción del Control, ¿El control es documentado?, ¿Cumple con la ley, reglamento o contrato?, ¿El control permite verificar la ejecución?, Nombre documento donde se refleja el control, ¿Función Definida?, ¿Responsabilidad?, ¿Cómo se refleja?, ¿En qué momento del proceso?, ¿Cómo se refleja?, ¿Qué pasa con las excepciones?, ¿Cualquier evidencia de ejecución del control?, ¿Se que revisa?, Impacto, Zona, Estado Riesgo, Categoría de Riesgo, Ubicación de Material de Riesgo, Verificación del Riesgo, Fecha cambio de estado, Código, Resumen de medidas acciones de control, Indicador, SI, NO, Observaciones OOI.

Table row for 'GESTIÓN DEL TRÁFICO HUMANO' - 'Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración y gestión del talento humano'. Includes details on control actions, frequency, impact, and risk status.

Table row for 'GESTIÓN DEL TRÁFICO HUMANO' - 'Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración y gestión del talento humano'. Includes details on control actions, frequency, impact, and risk status.

Table row for 'GESTIÓN DEL TRÁFICO HUMANO' - 'Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración y gestión del talento humano'. Includes details on control actions, frequency, impact, and risk status.

Table row for 'GESTIÓN DOCUMENTAL' - 'Diseñar la redacción de los documentos necesarios para la administración y conservación de los documentos producidos y generados en el ejercicio de las actividades propias de la administración y conservación de la información'. Includes details on control actions, frequency, impact, and risk status.

Table row for 'GESTIÓN DOCUMENTAL' - 'Diseñar la redacción de los documentos necesarios para la administración y conservación de los documentos producidos y generados en el ejercicio de las actividades propias de la administración y conservación de la información'. Includes details on control actions, frequency, impact, and risk status.

Table row for 'GESTIÓN DOCUMENTAL' - 'Diseñar la redacción de los documentos necesarios para la administración y conservación de los documentos producidos y generados en el ejercicio de las actividades propias de la administración y conservación de la información'. Includes details on control actions, frequency, impact, and risk status.

Table row for 'GESTIÓN DOCUMENTAL' - 'Diseñar la redacción de los documentos necesarios para la administración y conservación de los documentos producidos y generados en el ejercicio de las actividades propias de la administración y conservación de la información'. Includes details on control actions, frequency, impact, and risk status.

Table row for 'GESTIÓN DOCUMENTAL' - 'Diseñar la redacción de los documentos necesarios para la administración y conservación de los documentos producidos y generados en el ejercicio de las actividades propias de la administración y conservación de la información'. Includes details on control actions, frequency, impact, and risk status.

Table row for 'GESTIÓN DOCUMENTAL' - 'Diseñar la redacción de los documentos necesarios para la administración y conservación de los documentos producidos y generados en el ejercicio de las actividades propias de la administración y conservación de la información'. Includes details on control actions, frequency, impact, and risk status.

Table row for 'GESTIÓN DOCUMENTAL' - 'Diseñar la redacción de los documentos necesarios para la administración y conservación de los documentos producidos y generados en el ejercicio de las actividades propias de la administración y conservación de la información'. Includes details on control actions, frequency, impact, and risk status.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICLIARIOS
SEGUEMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y BOURNO

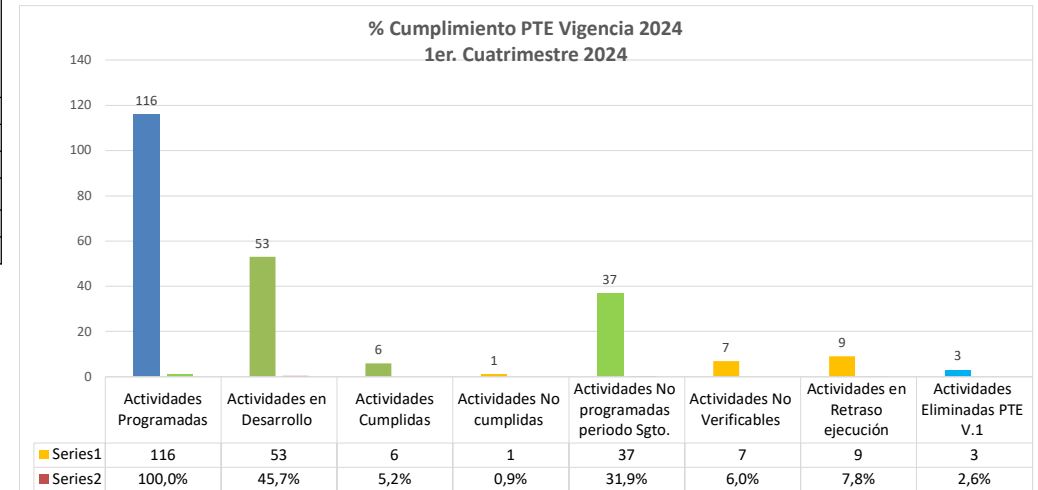
Corte: Seguimiento Cuatrimestre de 2024		Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 de mayo de 2024		IDENTIFICACIÓN		VALORACIÓN DEL RIESGO													Nivel de riesgo		EVALUACIÓN OFICINA OFICINA DE CONTROL INTERNO										
						PRINCIPIOS DEL RIESGO (Ejemplo)													VALORACIÓN DEL RIESGO (Ejemplo)					Escala		CUATRIMESTRE 2024					
Objetivo de Promoción		Código	Riesgo	Si se materializa el riesgo	Impacto	Zona	Descripción del Control	¿El control se encuentra documentado?	¿Cumple con el objetivo del control?	¿El control permite identificar el riesgo?	Nombre Documento donde se refleja el control	¿Hay(No) Definido(s) (Ries) Representación (C o N) Representación del Control?	¿Cómo una Política (Riesgo) y (Riesgo) Representación (C o N) Representación del Control?	¿La Descripción de Descripción del Control se encuentra en Operativa?	¿Cuándo se Realiza el Control?	¿Cómo se Realiza el Control?	¿Qué Paso con la Descripción de Descripción?	¿Cuales Evidencias de Evidencias del Control?	¿Se que tiene el tratamiento del control?	Imposto	Zona	Estado Riesgo	Categoría de Manejo del Riesgo Analizado	Verónica	Fecha cambio de estado	Código	Presencia de acciones asociadas al control	Indicador	SI	NO	Observaciones OOI
Supervisar el cumplimiento de la normativa y las condiciones de prestación de servicios a través de la gestión por parte de las entidades territoriales (ET) en el territorio nacional.		Falta de ética e integridad	Puede afectar reputacional por la calidad de la información verificada e informada a las autoridades. Tendencia de control de LINA.	NO	MAJOR	Atta	Estado de riesgo de información verificada e informada a las autoridades. Tendencia de control de LINA.	Documentado	Continúa	Con registro	PROZONAMIENTO INFORMACIÓN DEL REPORTE DE SERVICIOS (RS) PARA LA CALIFICACIÓN DE SERVICIOS (RS) INFORMACIÓN AL SUI	Agrupado	Adecuado	Operativa	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAJOR	Atta	EN ELABORACIÓN	REDUCIR	1	26/04/2024 7:04:14 a.m.	AP-VI-020	No definido	Resumen de Seguimiento , Indicador , Indicador , Indicador	X		Este riesgo no fue seleccionado en la muestra calculada por la oficina de control interno.
Supervisar el cumplimiento de la normativa y las condiciones de prestación de servicios a través de la gestión por parte de las entidades territoriales (ET) en el territorio nacional.		Falta de ética e integridad	Puede afectar reputacional por la calidad de la información verificada e informada a las autoridades. Tendencia de control de LINA.	NO	MAJOR	Atta	Estado de riesgo de información verificada e informada a las autoridades. Tendencia de control de LINA.	Documentado	Continúa	Con registro	PROZONAMIENTO DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS	Agrupado	Adecuado	Operativa	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAJOR	Atta	EN ELABORACIÓN	REDUCIR	1	26/04/2024 7:12:22 a.m.	AP-VI-020	No definido	Resumen de Seguimiento , Indicador , Indicador , Indicador	X		Se evidencia revisión del riesgo en 2023/2024, encontrándose oportunidades de mejora en el control en cuanto a que no se identifica el responsable del control, la periodicidad de aplicación del control, el personal, como se realiza el plan y cómo los indicadores encuentran, solo menciona el riesgo del control. Se evidencia ACMA AAP-VI-010 de tratamiento de riesgo con los siguientes actuables: ACT-2024-016: Describir el programa de gestión e inspección especial, detallada y concreta en el formato SI-020 Programa de gestión e inspección especial, detallada y concreta en lenguaje personal e comprensible al desarrollo de cada vigencia e inspección especial, detallada y concreta verificando la existencia de conflictos de interés. ACT-2024-017: Actualizar el plan de desarrollo de gestión e inspección especial o concreto e individualizado de la entidad, para dar cumplimiento al plan y conocer las garantías que brinda la entidad para los reportes. ACT-2024-018: Revisar por parte de los sujetos de inspección el cumplimiento de conflictos de interés por parte de los colaboradores registrados a cada ciclo programado. Se tiene las actividades planeadas que se están adelantando, las actividades de esta forma, para de acuerdo con el INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE OOI-VI, en el numeral 3.11 plan de desarrollo, el plan de desarrollo debe ser el fortalecimiento de controles o la creación de controles, por tal motivo se sugiere actualizar el plan de desarrollo en este sentido, para que se fortalezca la actividad de riesgo en función de la actividad del riesgo como se menciona. Se encuentran que para cada riesgo relacionado con la ACMA AAP-VI-010, se fortalecen y se crea un control nuevo. La actividad ACT-2024-018 debe estar firmada a los Trazamientos Institucionales de identificación de conflictos de interés, para y existen trazamientos y formatos para este fin. "Cuando se genere el conflicto de interés el funcionario deberá informar por escrito a su jefe inmediato dentro de los 3 días siguientes al conocimiento del conflicto en el cual está inmerso. Lo anterior, de conformidad con el artículo 12 de la Ley 843 de 2003 y el numeral 60, artículo 22 del Decreto 2121 de 2017 emitido por la Oficina Asesora Jurídica y el cual deberá ser consultado para verificar los trazamientos generales para actuar frente a la configuración o posible configuración de conflicto de interés, impedimentos y recusaciones."
Supervisar el cumplimiento de la normativa y las condiciones de prestación de servicios a través de la gestión por parte de las entidades territoriales (ET) en el territorio nacional.		Falta de ética e integridad	Puede afectar reputacional por la calidad de la información verificada e informada a las autoridades. Tendencia de control de LINA.	NO	MAJOR	Atta	Estado de riesgo de información verificada e informada a las autoridades. Tendencia de control de LINA.	Documentado	Continúa	Con registro	U-001 CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS EN SERVICIOS CÁMBIO AL SISTEMA SUI/ PROCESO DE REVISIÓN Y REVISIÓN	Agrupado	Adecuado	Operativa	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAJOR	Atta	AFROBADO	REDUCIR	1	26/04/2024 8:11:19 a.m.	AP-VI-011	Semanal	Resumen de Seguimiento , Indicador , Indicador , Indicador	X		Este riesgo no fue seleccionado en la muestra calculada para la oficina de control interno.
Supervisar el cumplimiento de la normativa y las condiciones de prestación de servicios a través de la gestión por parte de las entidades territoriales (ET) en el territorio nacional.		Falta de ética e integridad	Puede afectar reputacional por la calidad de la información verificada e informada a las autoridades. Tendencia de control de LINA.	NO	MAJOR	Atta	Estado de riesgo de información verificada e informada a las autoridades. Tendencia de control de LINA.	Documentado	Continúa	Con registro	U-003 CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS EN SERVICIOS CÁMBIO AL SISTEMA SUI/ PROCESO DE REVISIÓN Y REVISIÓN	Agrupado	Adecuado	Operativa	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAJOR	Atta	AFROBADO	REDUCIR	2	14/04/2024 4:14:37 a.m.	AP-VI-011	Diario	Resumen de Seguimiento , Indicador , Indicador , Indicador	X		Este riesgo no fue seleccionado en la muestra calculada por la oficina de control interno.

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA - PTE - VIGENCIA 2024**

ESQUEMA GENERAL DE CUMPLIMIENTO PTE - 1er. Cuatrimestre año 2024

COMPONENTES	No. Total de Actividades Consolidado PTE	Actividades en Desarrollo	Actividades Cumplidas	Actividades No Cumplidas	Actividades No Programadas para el periodo de seguimiento	Actividades No Verificables	Actividades en Retraso ejecución	Actividades eliminada PTE.V.1
Rendición de Cuentas	16	7	0	0	9	0	0	0
Gestión del Riesgo de Corrupción	2	1	0	0	1	0	0	0
Racionalización de Trámites	3	3	0	0	0	0	0	0
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	44	26	2	0	5	1	7	3
Transparencia y Acceso a la Información	51	16	4	1	22	6	2	0
TOTAL	116	53	6	1	37	7	9	3

Programa de Transparencia y Ética % Cumplimiento - Con corte Abril de 2024		
Actividades Programadas	116	100,0%
Actividades en Desarrollo	53	45,7%
Actividades Cumplidas	6	5,2%
Actividades No cumplidas	1	0,9%
Actividades No programadas periodo Sgto.	37	31,9%
Actividades No Verificables	7	6,0%
Actividades en Retraso ejecución	9	7,8%
Actividades Eliminadas PTE V.1	3	2,6%



Conclusiones y recomendaciones:

En cumplimiento al Parágrafo 3o. del artículo 9 de la Ley 2195/2022, Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, el Artículo 2.1.4.6. del Decreto 124 de 2016 y los parámetros de la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de la Presidencia de la República, la Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, verificó y evaluó la elaboración, publicación, monitoreo y seguimiento del Programa de Transparencia y Ética - PTE vigencia 2024 V.1, en sus cinco (5) componentes y el Mapa de Riesgos de Corrupción y Soborno.

Los resultados del PTE 2024, producto de la evaluación y seguimiento del 1er cuatrimestre 2024, son los que se relacionan de manera general a continuación:

- Se dio cumplimiento a la elaboración y publicación en la página web del Plan de Transparencia y Ética (PTE) para la vigencia 2024 V.1, conforme a las fechas establecidas en la normatividad vigente.
- Las actividades programadas en cada uno de los componentes, articula el quehacer de la entidad mediante los lineamientos de las políticas de desarrollo administrativo contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y sus planes de acción;
- Los líderes y responsables cumplen en su mayoría con la ejecución de las actividades programadas en cada uno de los componentes del PTE, dentro de los tiempos establecidos
- De un total de 116 actividades formuladas en el PTE, a desarrollar en las diferentes dependencias y direcciones territoriales, se evidencia que 53 se encuentran en Desarrollo lo que significa que el PTE registra un cumplimiento del 45.7%; 6 registran cumplidas con un 5.2%; 37 no fueron programas en periodo evaluado con un 31.9%; 1 actividad no fue cumplida; 9 se encuentran En Retraso de Ejecución lo que representa el 7.8%, 7 actividades No Verificables en sus soportes y evidencias presentadas en el monitoreo y en Sisgestión representando el 6.0% y 3 actividades que fueron eliminadas de la V.1 sin evidencia documental de las razones por parte del responsable y/o OAPII.

Las actividades que registran Observaciones, principalmente están en los siguientes componentes, así:

- Rendición de Cuentas:
 - Para la actividad 86231 se evidencia que las fechas no son consistentes entre las fuentes de información ya que en el aplicativo SISGESTION registra una fecha y en el PTE publicado otra. Además, el monitoreo de la OAPII no es efectivo por lo que se genera una alerta ya que no se recibió en la matriz de monitoreo información de esta actividad para el periodo evaluado IC-2024, por lo que se recomienda revisar y ajustar tanto en Sisgestión como en el PTE esta situación.
 - Gestión de riesgos de Corrupción: El programa de Transparencia y ética de 2024, en su Componente 3: Gestión de Riesgos de corrupción, está haciendo referencia a la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas (2020), 5a. versión, cuando los lineamientos para riesgos continúan vigentes los de la versión 4 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas de 2018, importante para la correcta redacción de controles con los 6 pasos.
 - Mecanismos para Mejorar Atención Ciudadana:
 - Para la actividad 1.2. no está contemplada en el plan de acción de la Dirección Territorial Nororiente registrado en el aplicativo Sisgestión. Por lo tanto, no es posible establecer su periodicidad ni se encuentra vinculada al cumplimiento de actividades específicas. Se recomienda a la D.T. incluirla en el Plan de acción para dar cumplimiento a lo estipulado en el Programa de Transparencia y Ética de tal forma que la información sea consistente con el PTE publicado en la web de la entidad. Igualmente, se genera una alerta para la OAPII ya que no se recibió en la matriz de monitoreo información de esta actividad para el periodo evaluado, sin que exista un adecuado control del plan de acción de esta territorial.
 - En cuanto a las 7 actividades que se encuentran En Retraso de Ejecución, se recomienda revisar y realizar una adecuada planeación de conformidad con la expedición de la Estrategia de Participación Ciudadana con el fin de dar cumplimiento a las metas programadas. A la vez se sugiere que la Alta Dirección y la Dirección Territorial gestionar el trámite contractual de los gestores para dar cumplimiento a las actividades relacionadas dado que no se ha efectuado la contratación de personal quien las ejecute.
 - Frente a las Actividades "1.10 Realizar análisis del cumplimiento de los requisitos y sensibilización de la norma ISO 26001 y 1.12. Realizar análisis del cumplimiento de los requisitos y sensibilización de la norma ISO 26001", no se encuentra relacionadas en el aplicativo Sisgestión y se eliminarán de la versión 1 del PTE. No se reportó por parte de la OAPII Monitoreo ni se especifica las razones de la eliminación.
- Se genera una alerta para la OAPII ya que no se recibió en la matriz de monitoreo información de esta actividad para el periodo evaluado y no se tiene contemplado dentro del plan de acción de esta Delegada de tal forma que la información sea consistente con el PTE publicado en la web de la entidad V.1. Se recomienda describir en la versión 2 la justificación de su eliminación, la cual debe estar documentada y aprobada por los responsables.
- Transparencia y Acceso a la Información: En retraso de ejecución se observaron las actividades 86614 y 86466, con respeto a las metas programadas. Por otra parte, se encontraron actividades con evidencias no verificables (86441, 86334, 86681, 86520, 86460 y 86287), lo que genera falta de coherencia y trazabilidad de los registros de SISGESTION y sus evidencias. Se encuentra que las metas de algunas territoriales para los trámites allegados en 2024 presentan una notable sobre ejecución, (86441 con 951% y 86681 con 251%), por lo que se debe analizar su modificación para hacerlas más acordes a la gestión mensual de trámites de las territoriales. Es preciso revisar oportunamente la versión del Programa de Transparencia publicado para realizar los ajustes pertinentes, toda vez que se aprecia que en la V.1 del programa, las actividades 86624 y 86625 se encuentran asignadas en el documento publicado a dependencias que no son responsables de las mismas.

En cuanto a la revisión efectuada al Mapa de Riesgos de Corrupción V.3 y V.4 y Riesgos de soborno V.1 se concluye:

- De los 23 riesgos seleccionados en la muestra, los controles del 26% (6) de los riesgos revisados cumplen con la estructura de los 6 pasos de redacción de controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas de 2018.
- En el proceso CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO, para el riesgo "Posibilidad de pérdida reputacional en la confianza de los procesos disciplinarios afectando los objetivos del proceso en beneficio propio o de un tercero" la ACPM AC-CD-004 es de la vigencia 2016 no es aplicable para la vigencia 2024, por tanto el riesgo no está siendo tratado, incumpliendo con el INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE-1004 v5, en el numeral 3.11 planes de tratamiento, el plan de tratamiento debe ser el fortalecimiento de controles o la creación de controles.
- De los 23 riesgos seleccionados en la muestra, sólo el 4% (1) de los planes de tratamiento tiene identificado claramente el fortalecimiento o creación de nuevos controles, los otros 22 riesgos esbozan controles a implementar o fortalecer, pero no implica que estos van a impactar en la identificación de nuevos controles al riesgo o a la actualización de los riesgos existentes, pues de acuerdo con el INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE-1004 v5, en el numeral 3.11 planes de tratamiento, el plan de tratamiento debe ser el fortalecimiento de controles o la creación de controles, por tal motivo se sugiere actualizar los planes de tratamiento en este sentido, para que al final de las actividades los controles nuevos o actualizados sean incluidos en el riesgo tratado.
- De los 108 controles, 17 no tienen definidas periodicidades.

Recomendaciones

- La OAPII debe asegurarse que los planes de tratamiento de riesgos siempre deben estar en la vigencia de gestión del riesgo. Se identificó 1 plan de tratamiento que cerraron en años anteriores a 2024.
- Se recomienda que la OAPII haga gestión para fortalecer la competencia en la gestión de riesgos en los líderes de los procesos de la entidad.