

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



14/06/2018 ver 3

Este documento expresa el compromiso institucional de la Superintendencia con la ciudadanía, mediante la incorporación, en sus planes de acción, de actividades orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano.

## MENSAJE DE LA SUPERINTENDENTE

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como responsable de la vigilancia, inspección y control de los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, energía y gas combustible, propende por el comportamiento ético y transparente tanto de los vigilados como de las actividades realizadas por nuestro equipo de trabajo.

De esta manera, y en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, se adopta la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, para la vigencia 2018, la cual se desarrollará de manera coordinada con: El mapa de riesgos de corrupción y las medidas establecidas para mitigarlos; las estrategias antitrámites; la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención de los ciudadanos.

La estrategia que se adopta es un pilar de la organización que tiene como eje central la política de “*cero tolerancia a los actos de corrupción*”, es nuestro compromiso identificar y mitigar estos actos a través de mecanismos de control. Apuntamos a tomar las medidas necesarias para que permanezca una cultura organizacional regida bajo la transparencia e integridad en toda la cadena.

Rutty Paola Ortiz Jara

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

31/01/2018

## REFERENTE ESTRATÉGICO

**Misión:** Somos una entidad técnica que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida en Colombia, mediante las funciones de vigilancia, inspección y control en relación con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la protección de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios y responsabilidades de los prestadores.

**Visión:** Seremos a 2019 una entidad técnica reconocida nacional e internacionalmente por su gestión frente a las funciones de vigilancia inspección y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, así como en la implementación de las mejores prácticas en la administración pública, comprometidos con la excelencia, por sus altos estándares de desempeño.

**Política de calidad:** La Superintendencia vigila, inspecciona y controla la prestación a los servicios públicos domiciliarios atendiendo las necesidades y expectativas de sus clientes y grupos de interés, soportando su gestión en la eficiencia, eficacia y efectividad del desempeño de su sistema de calidad, mediante el mejoramiento continuo de sus procesos, con la participación activa de un equipo humano capaz, dinámico e innovador.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivo 1. Evitar crisis generadas por alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Estrategias:

- ❖ Mejorar los procesos de detección de riesgos y de alerta temprana identificados por presunto incumplimiento de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, haciendo más eficaz la toma de decisiones.
- ❖ Optimizar los mecanismos de seguimiento efectivo a los prestadores de servicios públicos.
- ❖ Crear mecanismos de vigilancia preventiva para la mejora de prestación del servicio.
- ❖ Modernizar los procesos de intervención para garantizar la sostenibilidad de la función del servicio.
- ❖ Implementar acciones para el esquema de control a la prestación de los servicios públicos.

Objetivo 2. Facilitar a los usuarios el acceso a la información

Estrategias:

- ❖ Incrementar los canales de comunicación frente al sector y grupos de interés.
- ❖ Fortalecer la rendición de cuentas como mecanismo de evaluación y mejora de los procesos.

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ❖ Aprovechar el uso de las tecnologías para procesar y generar información sectorial.

Objetivo 3. Generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad.

Estrategias:

- ❖ Estandarizar los procesos administrativos y de toma de decisiones al interior de la Entidad.
- ❖ Implementar el rediseño de la planta de personal.
- ❖ Integrar los sistemas de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional y seguridad de la información.
- ❖ Mejorar el clima laboral y la cultura organizacional de la Entidad.

## PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

En el 2017 se emitió el nuevo código de ética el cual estableció los nuevos principios y valores de la Superintendencia como mecanismos de autorregulación y de control que promuevan la transparencia de los servidores de la Entidad.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## ESTRATEGIA GENERAL

Conforme a los lineamientos del Departamento Administrativo de la función pública, se incluye los siguientes seis componentes:

### GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

El Riesgo de Corrupción es la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado. (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Decreto 124 del 26 de enero de 2016).

Para la identificación y valoración de los riesgos de corrupción, en el año 2017 se priorizaron los procesos susceptibles a actos de corrupción, en los cuales se identificaron los siguientes riesgos:

- Acciones de inspección orientadas en beneficio de intereses personales o de terceros, contrarios a los intereses públicos.
- Acciones desviadas por tráfico de influencias para la no intervención oportuna. Filtración de información hacia los prestadores que van a ser intervenidos, en beneficio de intereses personales o de terceros, contrarios a los intereses públicos
- Respuestas a solicitudes orientadas en beneficio de intereses personales o de terceros, contrarios a los intereses públicos.
- Manejo inadecuado en la baja de bienes de la Entidad para beneficio propio
- Elaborar PAA, Estudios Previos o gestionar su trámite estableciendo condiciones que direccionan la contratación en beneficio personal - Uso indebido del poder - Uso indebido de los recursos - Tráfico Influencias
- Confección de documentos durante el trámite del proceso precontractual que limiten la participación de proponentes mediante la solicitud de requisitos excesivos, demasiado específicos y direccionados
- Desconocer el perfil y la competencia de los servidores en la designación de los supervisores de contrato, en los estudios previos - Concentrar las actividades de supervisión en algunos funcionarios que impidan ejercerla adecuadamente. - Inadecuado seguimiento de la ejecución contractual.

El detalle de los riesgos actuales se encuentra en el archivo denominado “Mapa de Riesgos de Corrupción SSPD”, Anexo 1.

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para mejorar la gestión del riesgo de corrupción, se realizarán las siguientes actividades:

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y actualizar la política de Administración del Riesgo de acuerdo con los lineamientos establecidos en el MIPG versión 2	MODELO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN V2 ADOPTADO	Oficina Asesora de Planeación	01/03/2018 30/06/2018
	2.1	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con la metodología del DAFP (versión 2014)	MODELO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN V2 ADOPTADO	Oficina Asesora de Planeación	02/04/2018 30/06/2018
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.2	Definición de acciones correctivas o preventivas para la mitigación de los riesgos que se encuentran en zona extrema, alta o moderada	ACPM formuladas	Oficina Asesora de Planeación	01/05/2018 a 30/11/2018
	3.1	Someter a consulta y comentarios de la ciudadanía el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Plan anticorrupción publicado	Despacho	25/01/2018 al 29/01/2018
Consulta y divulgación	3.2	Actualización y divulgación del mapa de riesgos de corrupción actualizado a los colaboradores y a la ciudadanía	Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción	Planeación / Despacho	02/04/2018 a 30/06/2018
Monitoreo o revisión	4.1	Monitoreo trimestral del mapa de riesgos y a las acciones de mitigación implementadas	MODELO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN V2 ADOPTADO	Oficina Asesora de Planeación	01/05/2018 a 30/11/2018
Seguimiento	5.1	Seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento	Oficina de Control Interno	Se realiza dentro de los (10) días hábiles siguientes a las fechas :30 abril, 31 agosto y 31 diciembre de 2018

## RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

La racionalización de los trámites facilita el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos. Adicionalmente contribuye a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas, incrementando la eficacia y la eficiencia en la gestión.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuenta con los siguientes seis (6) trámites registrados en el Sistema Único de información de Trámites -SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública y un (1) trámite en proceso de formalización:

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 1) **Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS:** Obtener la actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS- para actualizar sus datos y alcanzar la convergencia de redes y servicios en materia de acueducto, alcantarillado y aseo.
- 2) **Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS:** Obtener la cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS- para optimizar y facilitar los procesos de inscripción y actualización en relación con la periodicidad de la actualización de información y los requisitos para aprobar la inscripción de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo.
- 3) **Inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS:** Obtener la inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS- para evitar la duplicidad de funciones en materia de información relativa a los servicios públicos, optimizar y facilitar los procesos de inscripción domiciliarios e informar sobre el inicio de sus operaciones.
- 4) **Contribución especial:** Liquidar la contribución especial a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que se encuentran sometidos a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia, en concordancia con lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994.
- 5) **Presentación de reclamos contra Entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:** Investigar, de oficio o a petición de parte, la presunta vulneración a la normativa que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- 6) **Solicitud cambio del auditor externo de gestión y resultados:** Obtener el permiso de la Superintendencia de Servicios Públicos para el cambio de auditor externo de gestión y resultados en una empresa de servicios públicos domiciliarios.
- 7) **Certificación de Municipios (trámite en proceso de formalización):** de conformidad con el párrafo del artículo 4 de la Ley 1176 de 2007, reglamentado por el Decreto 1077 de 2015, los municipios deben surtir el trámite de certificación, la cual reconoce que el municipio cumple con los requisitos que establece la ley para seguir administrando recursos del Sistema General de Participaciones y que está en capacidad de garantizar la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el área correspondiente.

Aquellos municipios y distritos que no cumplen con los requisitos citados en la ley aplicable son descertificados y, en consecuencia, no pueden administrar los recursos del Sistema General de Participaciones ni realizar compromisos con cargo a estos recursos, quedando como encargado de administrar estos recursos el Departamento al que pertenece el Municipio no certificado.

Las actividades que se ejecutarán durante el año 2018 son las siguientes:

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 2: Racionalización de Trámites					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Seguimiento	1.1	Acopiar información de los tramites recibidos y tramitados de RUPS y Reversiones presentados por los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible.	Informe de seguimiento de los tramites recibidos y gestionados de RUPS, Reversiones y Orfeos elaborado	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	01/01/2018 30/12/2018
	1.2	Atender los tramites que sean de su competencia recibidos a través del sistema ORFEO y presentar informe correspondiente	Informe de seguimiento de los tramites recibidos y gestionados de RUPS, Reversiones y Orfeos elaborado	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	01/02/2018 30/12/2018
	1.3	Preparar y analizar información para el documento de los tramites recibidos y gestionados de RUPS, Reversiones y Orfeo.	Informe de seguimiento de los tramites recibidos y gestionados de RUPS, Reversiones y Orfeos elaborado	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	01/01/2018 30/12/2018
	1.4	Expedir de los actos administrativos de la certificación para la administración de los recursos del sistema general de participaciones	Municipios y/o distritos certificados para la administración de los recursos del sistema general de participaciones	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	1/09/2018 30/09/2018
	1.5	Cosolidar la base de datos de la proyección de los recursos de reposición, revocatorias, firmezas, notificaciones, oficios y actos de prueba	Municipios y/o distritos certificados para la administración de los recursos del sistema general de participaciones	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	1/01/2018 31/12/2018
	1.6	Consolidar la base de seguimiento de las solicitudes que ingresan a la delegada por RUPS y reversiones	Solicitudes de RUPS y reversiones atendidas	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	1/01/2018 31/12/2018
	1.7	Proyectar las respuestas que resuelven las reversiones y RUPS	Solicitudes de RUPS y reversiones atendidas	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	1/01/2018 31/12/2018
Identificación del Tramite	2.1	Elaborar Informe sobre la identificación, priorización y seguimiento a los trámites	Informe	Oficina Asesora de Planeación	02/02/2018 15/12/2018
	2.2	Adelantar mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación para la Identificación de los tramites a partir del ejercicio de arquitectura empresarial de 2017	Mesas de trabajo	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	14/04/2018 29/12/2018
	2.3	Adelantar mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación para la Identificación de los tramites a partir del ejercicio de arquitectura empresarial de 2018	Mesa de trabajo	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	01/03/2018 31/12/2018
Priorización del trámite	3.1	Realizar seguimiento a la Identificación de los tramites a partir del ejercicio de Arquitectura empresarial de 2017.	Documento de priorización de los tramites	Oficina Asesora de Planeación /Delegadas	02/02/2018 a 31/12/2018
Interoperabilidad	4.1	Realizar analisis de la interoperabilidad de los tramites a partir del ejercicio de identificación de los trámites en el contexto de la arquitectura empresarial.	Documento de identificación de interoperabilidad	Oficina Informatica	1/04/2018 al 30/11/2018



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es la expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno

En atención al Componente de Información, la Superintendencia pone a disposición de la ciudadanía la información de su gestión en los sistemas implementados por el Gobierno Nacional, así:

SISTEMA DE INFORMACIÓN	URL
SUI – Pagina Web Superintendencia de Servicios Públicos	<a href="http://www.sui.gov.co">http://www.sui.gov.co</a> <a href="http://www.superservicios.gov.co">http://www.superservicios.gov.co</a>
SINERGIA Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados	<a href="https://sinergia.dnp.gov.co/Pages/Inicio.aspx">https://sinergia.dnp.gov.co/Pages/Inicio.aspx</a>
SUIFP Sistema Unificado de Inversión y Finanzas Públicas	<a href="https://suifp.dnp.gov.co/">https://suifp.dnp.gov.co/</a>
SIIF Sistema Integrado de Información Financiera	<a href="http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/siif">http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/siif</a>
SECOP Sistema Electrónico para la Contratación Pública Portal Único de Contratación	<a href="https://www.contratos.gov.co/puc/buscador.html">https://www.contratos.gov.co/puc/buscador.html</a>
Portal de Transparencia Económica	<a href="http://www.pte.gov.co/WebsitePTE/">http://www.pte.gov.co/WebsitePTE/</a>
SPI Seguimiento Proyecto de Inversión	<a href="https://spi.dnp.gov.co/">https://spi.dnp.gov.co/</a>

Las actividades encaminadas al mejoramiento del proceso de rendición de cuentas para la vigencia 2018 son:

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 3: Rendición de Cuentas					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Participar en la elaboración del informe de rendición de cuentas y realizar la sensibilización con los servidores de la entidad sobre la importancia de este	Informe publicado	Oficina Asesora de Planeación	01/02/2018 31/03/2018
	1.2	Realizar boletín de prensa para motivar la participación de la ciudadanía en la rendición de cuentas	Boletín de prensa	Secretaría general	13/03/2018 31/03/2018
	1.3	Convocar a las organizaciones sociales y ciudadanía a la audiencia pública de rendición de cuentas de la SSPD.	Proceso de rendición de cuentas apoyado por la Dirección General Territorial	Dirección General Territorial	01/03/2018 30/03/2018
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Convocar a las organizaciones sociales y ciudadanía a la Audiencia Pública mediante medios digitales	Invitaciones	Secretaría General	13/03/2018 31/03/2018
	2.2	Realizar la Audiencia Pública	Evento Realizado	Toda la Entidad	14/03/2018
	2.3	Realizar ejercicio de innovación abierta y colaboración con la ciudadanía, publicando los principales comentarios y respuestas a las preguntas recibidas en la audiencia pública de rendición de cuentas de la SSPD.	Documento publicado Página Web	Dirección General Territorial	01/04/2018 31/05/2018
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar sensibilización con los servidores de la entidad la importancia de la rendición de cuentas a la ciudadanía	Comunicaciones internas, intranet, correos electrónicos	Oficina Asesora de Planeación	01/02/2018 31/03/2018
"Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional"	4.1	Aplicar la encuesta de percepción en el evento de rendición de cuentas	Encuesta aplicada	Dirección General Territorial	01/03/2018 31/05/2018
	4.2	Publicar en la página web el resultado de la evaluación de percepción del evento de rendición de cuentas	Informe de análisis de resultados de las encuestas publicado en la página web institucional	Dirección General Territorial	01/03/2018 a 31/05/2018

## MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Coordinar las actividades del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social.	Dirección General Territorial	01/02/2018 31/12/2018
	1.2	Definir las estrategias del programa de Participación Ciudadana	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social.	Dirección General Territorial	01/03/2018 31/03/2018
	1.3	Evaluar la ejecución de las actividades del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano de acuerdo a lo programado en Direcciones Territoriales y Dirección General Territorial.	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social.	Dirección General Territorial	01/04/2018 31/12/2018
	1.4	Elaborar documento de alineamiento técnico con otras entidades, para el fortalecimiento del control social	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social.	Dirección General Territorial	01/06/2018 31/12/2018
Talento humano	2.1	Consolidar, actualizar y mejorar la información de estratificación proveniente del Reporte de Estratificación y Coberturas (REC) y demás datos relacionados, para suministrar a las áreas o entes competentes.	Información actualizada de estratificación socioeconómica en los servicios públicos domiciliarios y coberturas de servicios públicos en Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Dirección General Territorial	20/01/2018 a 31/12/2018
Normativo y procedimental	3.1	Enrutar los trámites que ingresan a la dependencia	Resoluciones de Silencios Administrativos Positivos y Recursos de Reposición emitidas.	Dirección General Territorial	20/01/2018 a 31/12/2018
	3.2	Enrutar los trámites que ingresan a la dependencia.	Respuesta y/o resoluciones de los Derechos de Petición, Recursos de Apelación, Recursos de Queja y revocatorias.	Dirección Territorial Norte	22/01/2018 31/12/2018
	3.3	Proyectar y revisar la resolución o respuesta del trámite.	Respuesta y/o resoluciones de los Derechos de Petición, Recursos de Apelación, Recursos de Queja y revocatorias.	Dirección Territorial Norte	22/01/2018 31/12/2018
	3.4	Enrutar los trámites que ingresan a la dependencia.	Respuesta y/o resoluciones de los Derechos de Petición, Recursos de Apelación, Recursos de Queja y revocatorias.	Dirección Territorial Centro	22/01/2018 31/12/2018
	3.5	Proyectar y revisar la resolución o respuesta del trámite.	Respuesta y/o resoluciones de los Derechos de Petición, Recursos de Apelación, Recursos de Queja y revocatorias.	Dirección Territorial Centro	22/01/2018 31/12/2018
	3.6	Enrutar los trámites que ingresan a la dependencia.	Respuesta y/o resoluciones de los Derechos de Petición, Recursos de Apelación, Recursos de Queja y revocatorias.	Dirección Territorial Oriente	22/01/2018 31/12/2018

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Normativo y procedimental	3.7	Proyectar y revisar la resolución o respuesta del trámite.	Respuesta y/o resoluciones de los Derechos de Petición, Recursos de Apelación, Recursos de Queja y revocatorias.	Dirección Territorial Oriente	22/01/2018 31/12/2018
	3.8	Enrutar los trámites que ingresan a la dependencia.	Respuesta y/o resoluciones de los Derechos de Petición, Recursos de Apelación, Recursos de Queja y revocatorias.	Dirección Territorial Sur Occidente	22/01/2018 31/12/2018
	3.9	Proyectar y revisar la resolución o respuesta del trámite.	Respuesta y/o resoluciones de los Derechos de Petición, Recursos de Apelación, Recursos de Queja y revocatorias.	Dirección Territorial Sur Occidente	22/01/2018 31/12/2018
	3.10	Enrutar los trámites que ingresan a la dependencia.	Respuesta y/o resoluciones de los Derechos de Petición, Recursos de Apelación, Recursos de Queja y revocatorias.	Dirección Territorial Occidente	22/01/2018 31/12/2018
	3.11	Proyectar y revisar la resolución o respuesta del trámite.	Respuesta y/o resoluciones de los Derechos de Petición, Recursos de Apelación, Recursos de Queja y revocatorias.	Dirección Territorial Occidente	22/01/2018 31/12/2018
	3.12	Emitir la resolución o respuesta del trámite.	Resoluciones de Silencios Administrativos Positivos y Recursos de Reposición emitidas.	Dirección General Territorial	22/01/2018 31/12/2018
	3.13	Elaborar informe de gestión y/o seguimiento a los trámites en las Direcciones Territoriales.	Resoluciones de Silencios Administrativos Positivos y Recursos de Reposición emitidas.	Dirección General Territorial	01/04/2018 31/12/2018
	3.14	Consolidar la información para los módulos del Programa STRATOS en el Sistema Único de Información - SUI.	Información actualizada de estratificación socioeconómica en los servicios públicos domiciliarios y coberturas de servicios públicos en Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	Dirección General Territorial	20/01/2018 a 31/12/2018
Relacionamiento con el ciudadano	4.1	Realizar y coordinar actividades de asistencia técnica para el fortalecimiento del control social.	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social.	Dirección General Territorial	01/05/2018 31/12/2018
	4.2	Elaborar informe de avance frente a la implementación del programa de participación ciudadana para fortalecer el control social.	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social.	Dirección General Territorial	01/06/2018 31/12/2018
	4.3	Programar mensualmente las actividades de participación ciudadana.	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social.	Dirección Territorial Norte	01/03/2018 30/11/2018
	4.4	Programar mensualmente las actividades de participación ciudadana.	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social.	Dirección Territorial Centro	01/02/2018 30/11/2018
	4.5	Programar mensualmente las actividades de participación ciudadana.	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social.	Dirección Territorial Occidente	01/02/2018 30/11/2018
	4.6	Programar mensualmente las actividades de participación ciudadana.	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social.	Dirección Territorial Oriente	01/02/2018 30/11/2018
	4.7	Programar mensualmente las actividades de participación ciudadana.	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social.	Dirección Territorial Suoccidente	01/02/2018 30/11/2018
	4.8	Evaluar el impacto de las actividades desarrolladas en el programada de Participación Ciudadana.	Programa de Participación Ciudadana implementado	Dirección Territorial Centro	28/03/2018 31/12/2018
	4.9	Evaluar el impacto de las actividades desarrolladas en el programada de Participación Ciudadana.	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social	Dirección Territorial Norte	27/03/2018 31/12/2018
	4.10	Evaluar el impacto de las actividades desarrolladas en el programada de Participación Ciudadana.	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social	Dirección Territorial Oriente	17/03/2018 31/12/2018
	4.11	Evaluar el impacto de las actividades desarrolladas en el programada de Participación Ciudadana.	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social	Dirección Territorial Occidente	27/03/2018 31/12/2018

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Relacionamiento con el ciudadano	4.12	Evaluar el impacto de las actividades desarrolladas en el programada de Participación Ciudadana.	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social	Dirección Territorial Sur Occidente	27/03/2018 31/12/2018
	4.13	Desarrollar las actividades programadas de participación ciudadana para promover el control social en los servicios públicos domiciliarios.	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social.	Dirección Territorial Norte	01/03/2018 31/12/2018
	4.14	Desarrollar las actividades programadas de participación ciudadana para promover el control social en los servicios públicos domiciliarios.	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social.	Dirección Territorial Occidente	27/03/2018 31/12/2018
	4.15	Desarrollar las actividades programadas de participación ciudadana para promover el control social en los servicios públicos domiciliarios.	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social.	Dirección Territorial Suroccidente	27/03/2018 31/12/2018
	4.16	Desarrollar las actividades programadas de participación ciudadana para promover el control social en los servicios públicos domiciliarios.	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social.	Dirección Territorial Oriente	17/03/2018 31/12/2018
	4.17	Desarrollar las actividades programadas de participación ciudadana para promover el control social en los servicios públicos domiciliarios.	Programa de participación ciudadana para fortalecer el control social.	Dirección territorial Centro	28/03/2018 31/12/2018

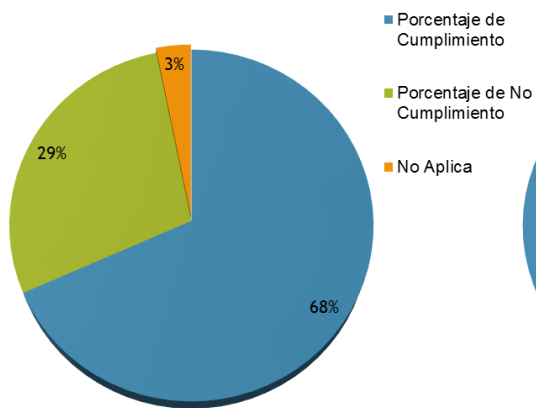
## MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

La Entidad ha desarrollado actividades encaminadas a mejorar la calidad de la información (contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario de la información) que es entregada al ciudadano, y según la medición de noviembre del año 2017 de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, la

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

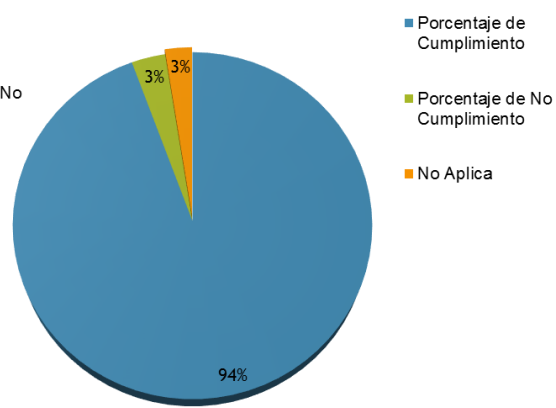
Superintendencia se encuentra en un nivel de cumplimiento del

Matriz de Cumplimiento Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 (1081/2015) y Resolución MinTIC 3564 de 2015



Número Total de Subcategorías 54

Matriz de Cumplimiento Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 (1081/2015) y Resolución MinTIC 3564 de 2017



Número Total de Subcategorías 54

94%.

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 5: Transparencia y acceso a la información pública					
Subcomponente / Proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Lineamientos de transparencia activa	1.1	Publicación de la base de Datos Abiertos de la Delegada del Energía y Gas Combustible	Informe relacionado con las acciones para la promoción del uso de los datos abiertos de la Delegada del Energía y Gas Combustible por parte de los diferentes grupos de interés Base de datos publicada en pagina oficial <a href="http://www.datosabiertos.gov.co">www.datosabiertos.gov.co</a>	Delegada para energía y gas combustible	12/04/2018 29/12/2018
	1.2	Publicación de la base de Datos Abiertos de la Delegada del Energía y Gas Combustible	Informe relacionado con las acciones para la promoción del uso de los datos abiertos de la Delegada del Energía y Gas Combustible por parte de los diferentes grupos de interés Base de datos publicada en pagina oficial <a href="http://www.datosabiertos.gov.co">www.datosabiertos.gov.co</a>	Informatica	01/04/2018 30/06/2018
	1.3	Coordinar la publicación en la página web de la entidad de la información estructurada.	Actualización de la información de los procesos en toma de posesión por parte de la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación en la Página Web, debidamente publicada.	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	16/01/2018 31/12/2018
	1.4	Informe relacionado con las acciones para la promoción del uso de los datos abiertos de la Delegada del Energía y Gas Combustible por parte de los diferentes grupos de interés	Informe	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	12/04/2018 29/12/2018
	1.5	Publicar los Procesos de Selección Abreviada, Concurso de Méritos, Mínimas, Licitaciones y Contratación Directa en el Secop II Reporte de publicación en el Secop II	Secop II Implementado en todos los procesos contractuales	Dirección Administrativa	02/01/2018 31/12/2018
	1.6	Realizar el proceso de notificaciones de la Secretaría General conforme a la competencia establecida en el Decreto 990 de 2002.	Notificaciones y publicaciones de los actos administrativos tramitados.	Secretaría General	02/01/2018 31/12/2018
	1.7	Realizar el proceso de publicaciones de los actos administrativos de carácter general conforme a la competencia establecida en el Decreto 990 de 2002.	Notificaciones y publicaciones de los actos administrativos tramitados.	Secretaría General	02/01/2018 31/12/2019
	1.8	Realizar seguimiento a los procesos de contratación publicados y adelantados a través de la plataforma Secop 2	SECOP II Validado	Secretaría General	02/01/2018 31/12/2020
	1.9	Articular con la Dirección Administrativa la revisión y actualización de los procedimientos y formatos del proceso de adquisición de bienes y servicios para la implementación del Secop 2	SECOP II Validado	Secretaría General	02/01/2018 29/06/2021
	1.10	Elaborar y divulgar información institucional de interés público mediante comunicados, convocatorias, notas de interés, boletines virtuales, campañas informativas, entre otros recursos.	Resultados de la gestión, eventos y actividades institucionales de relevancia divulgadas a los grupos de interés.	Secretaría General	02/01/2018 31/12/2018
	1.11	Apoyar la logística y desarrollo de eventos institucionales	y actividades institucionales de relevancia divulgadas a los grupos de interés.	Secretaría General	02/01/2018 31/12/2018

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Lineamientos de transparencia activa	1.12	Administrar los contenidos de los canales de comunicación electrónicos (web, redes sociales, intranet, entre otros) conforme a los requerimientos de la entidad	Resultados de la gestión, eventos y actividades institucionales de relevancia divulgadas a los grupos de interés.	Secretaría General	02/01/2018 31/12/2018
	1.13	Formular el plan de fortalecimiento de la comunicación institucional a partir del análisis de resultados de la vigencia 2017 y nuevas necesidades identificadas	Comunicación institucional fortalecida	Secretaría General	02/01/2018 30/03/2018
	1.14	Implementar los frentes identificados para el fortalecimiento de la comunicación institucional	Comunicación institucional fortalecida	Secretaría General	01/03/2018 30/12/2018
	1.15	Recopilar y estructurar la información referente a los avances de las acciones adelantadas por parte de la Dirección Intervenidas a las empresas en toma de posesión.	Actualización de la información de los procesos en toma de posesión por parte de la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación en la Página Web, debidamente publicada.	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	16/01/2018 31/12/2018
Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Elaborar y presentar informes de Ley conforme al cronograma establecido	Informes de Ley	Oficina de Control Interno	01/01/2018 al 31/12/2018
	2.2	Realizar acompañamiento de vigilancia preventiva prestadores de los servicios públicos de energía y gas combustible que se les realizara la evaluación integral.	Informe de Evaluación Integral Publicado	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	31/03/2018 30/11/2018
	2.3	Análisis y elaboración de informe de evaluación Integral.	Informe de Evaluación Integral Publicado	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	01/05/2018 30/11/2018
	2.4	Monitorear el comportamiento de los prestadores del servicio público de energía eléctrica y gas combustible con el fin de verificar el nivel de riesgo financiero y determinar las empresas a las que se le realizará la evaluación integral.	Informe de Evaluación Integral Publicado	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	01/04/2018 30/11/2018
Elaboración instrumentos de gestión de la información	3.1	Elaborar informe de la aplicación tarifaria de los comercializadores de energía eléctrica.	Boletín Tarifario Publicado	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	01/02/2018 30/12/2018
	3.2	Estructura y elaborar el Boletín informativo sobre las investigaciones adelantadas por la delegada de energía y gas	Boletín Informativo Publicado	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	01/01/2018 30/12/2018
	3.3	Realizar seguimiento de los costo de la prestación del servicio de gas combustibles por redes.	Informe de costo de la prestación del servicio de gas combustibles por redes publicado.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	01/02/2018 08/12/2018
	3.4	Analizar información y estructurar documento estadísticos que contribuyan al monitoreo de los prestadores de energía y gas.	Informes estadísticos que contribuyan al monitoreo de los prestadores de energía y gas publicado	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	01/06/2018 30/12/2019
	3.5	Realizar los protocolos de municipios para la elaboración de las resoluciones del Sistema General de Participaciones	Municipios y/o distritos certificados para la administración de los recursos del sistema general de participaciones	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	1/05/2018 30/09/2018
	3.6	Adelantar las acciones de mejoras en el SUI.	Solicitudes de RUPS y reversiones atendidas	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	1/03/2018 31/12/2018
	3.7	Seguimiento a la aplicación de subsidios a la demanda en el sector de energía eléctrica.	Documentos de perfilamiento de riesgo en la destinación de subsidios elaborado	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	12/04/2018 08/12/2018
	3.8	Elaborar informe diario de publicaciones de medios de comunicación y redes sociales con la información de mayor impacto para la entidad con destino a directivos y grupo específico de funcionarios de la entidad.	Alertas y publicaciones de prensa sensibles para la entidad y el sector vigilado divulgadas al nivel directivo, para su valoración y toma de decisiones internas	Secretaría General	15/01/2018 31/12/2018
	3.9	Actualización de los activos de información en la página Web de la entidad	Actualización del Inventario de activos publicados	Oficina de Informática	1/05/2018 30/06/2018



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

<b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>	4.1	Realizar minería de datos a la información de la base de datos de los prestadores de energía y gas combustibles.	Informes estadísticos que contribuyan al monitoreo de los prestadores de energía y gas publicado	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	1/02/2018 08/12/2018
	4.2	Coordinar las actividades del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	Mecanismo de atención a población con discapacidad auditiva operando	Dirección General Territorial	01/07/2018 31/12/2018
<b>Monitoreo del acceso a la información pública</b>	5.1	Preparar informe mensual de análisis de presencia en medios de comunicación y principales redes sociales,	Alertas y publicaciones de prensa sensibles para la entidad y el sector vigilado divulgadas al nivel directivo, para su valoración y toma de decisiones internas.	Secretaría General	15/01/2018 31/12/2018

## INICIATIVAS ADICIONALES

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Iniciativa Adicionales					
Subcomponente / Proceso		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Código de Ética	1.1	Campaña de divulgación del nuevo código de ética	plan de divulgación implementado	Secretaria general	13/03/2018 28/12/2018
Canal de Denuncias	1.2	Diseñar y ejecutar una estrategia para promover el buen uso del Canal de Denuncias y Consultas Éticas	Documento de estrategia para promoción del Canal de denuncias	Secretaria General	01/06/2018 28/12/2018
Agentes interventores	1.3	Documento de reglamentación de nominación y compensación de Agentes e interventores publicado	Recopilar y estructurar la información referente a la reglamentación de nominación y compensación de agentes e interventores.	Dirección de Intervenidas	02/02/2018 31/05/2018
	1.4	Documento de reglamentación de nominación y compensación de Agentes e interventores publicado	Coordinar la publicación en la página web de la entidad de la información estructurada	Dirección de Intervenidas	02/02/2018 31/05/2018
Proyecto de ley para eliminar el trámite de certificación de municipios	1.5	Apoyo al proceso de discusión al MVCT y DNP en el proyecto de ley para la eliminación del proceso de certificación de distritos y municipios para la administración de los recursos del SGP APSB, en el marco de las competencias y funciones de la SSPD	Mesas de trabajo sobre el proyecto de ley	Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	01/03/2018 31/12/2018

## CONSIDERACIONES GENERALES

El presente plan se ajustó conforme a las modificaciones que de manera general se realizaron en los planes de acción de las áreas durante el primer trimestre de 2018.

Cualquier duda o comentario sobre este documento, remitirlo a:

[jcgallo@superservicios.gov.co](mailto:jcgallo@superservicios.gov.co)

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	31/01/2018	Edición Inicial
2	25/04/2018	Se ajustaron las actividades definidas en los siguientes componentes de acuerdo a los planes de acción de la vigencia 2018: <ul style="list-style-type: none"><li>- Gestión del Riesgo</li><li>- Racionalización de Trámites</li><li>- Rendición de Cuentas</li><li>- Atención al Ciudadano</li><li>- Transparencia y acceso a la Información</li><li>- Componente Adicional</li></ul>
3	25/05/2018	Se ajustan los cuadros por componente de manera que se incluyen las fechas de inicio y finalización de cada actividad de acuerdo a lo definido en los planes de acción.