

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2020



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

Versión 1, 31 de enero del 2020

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>COMPONENTE ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>	<b>5</b>
<b>COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>5</b>
<b>COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>7</b>
<b>COMPONENTES MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	<b>9</b>
<b>INICIATIVAS ADICIONALES</b>	<b>12</b>
<b>CONSIDERACIONES FINALES</b>	<b>15</b>
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>16</b>

## Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) es la entidad encargada de vigilar, inspeccionar y controlar las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.

Su misión es promover y proteger (i) los derechos y deberes de los usuarios y de los prestadores de servicios públicos domiciliarios y (ii) la prestación de los mismos; con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, a la competitividad del sector y al desarrollo económico y social del país.

Para lograrlo, la Superservicios trabaja bajo los principios de transparencia, eficiencia y sostenibilidad. En el marco de lo cual, y conforme con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", define anualmente estrategias para prevenir y combatir la corrupción, facilitar la comunicación con sus grupos de valor y promover la participación ciudadana a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En esta ocasión, la Superservicios presenta las siguientes estrategias para cada uno de los componentes con sus respectivas actividades y programación. Este documento se presentó a consulta ciudadana entre el 21 y el 27 de enero del 2020 a través de la página web de la Superservicios, página web del SUI, las redes sociales de la entidad, la intranet y las pantallas de la entidad.

## Componente Gestión de Riesgos de Corrupción

Siguiendo los lineamientos que establece el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Secretaría de Transparencia en la *Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas* (2018), la Superservicios, en 2019, actualizó su política de riesgos, renovó el módulo de riesgos en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME) y adelantó ejercicios de revisión y actualización de los riesgos de corrupción de la entidad.

Como resultado, se construyó una primera versión del mapa de riesgos de corrupción y se publicó en la página web de la Superservicios para consulta de la ciudadanía y grupos de interés. La versión para 2020, se publica como adjunto de este documento (anexo 1).

Con el propósito de fortalecer la gestión de los riesgos de corrupción en la entidad se programaron actividades en los subcomponentes que define el documento *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –v.2-* (2015). En la siguiente tabla se especifican actividades, responsables y programación para la vigencia 2020:

Componente: Gestión de Riesgo de Corrupción				
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Fecha programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Actualizar la política de administración del riesgo de acuerdo con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión <sup>1</sup>	Oficina Asesora de Planeación	1/09/2020 al 30/11/2020
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Acompañar metodológicamente la revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción	Oficina Asesora de Planeación	1/10/2020 al 20/12/2020
3. Consulta y divulgación	3.1	Generar espacios de participación ciudadana con el fin de obtener insumos para la actualización de los riesgos de corrupción	Oficina Asesora de Planeación	1/06/2020 al 27/11/2020
4. Monitoreo y revisión	4.1	Realizar seguimiento a los controles implementados para mitigar los riesgos de corrupción identificados	Despacho del Superintendente	7/01/2020 al 18/12/2020
5. Seguimiento	5.1			

<sup>1</sup> Una vez actualizada la política se socializará con los colaboradores de la entidad y los grupos de interés que sea necesario.

## Componente Estrategia de Racionalización de Trámites

Durante el año 2019, se realizaron mesas de trabajo en las cinco Direcciones Territoriales (Sur occidente –Cali, Occidente –Medellín, Oriente –Bucaramanga, Norte –Barranquilla y Centro –Bogotá) para la identificación de cuellos de botella, etapas y elementos comunes en el trámite *Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SUIT<sub>2</sub> N°25275)*, con el propósito de analizar y diagnosticar el trámite.

Se adelantó una retroalimentación (tanto al interior como al exterior de la entidad) para obtener más información por parte de quienes responden PQR en la Superservicios y de quienes interponen los recursos ante la entidad.

En ese sentido, durante la vigencia 2019 se avanzó en un 66% de la estrategia diseñada para la racionalización del trámite, correspondiente a la identificación de áreas de oportunidad y posibles acciones de mejora.

Para el 2020, la Superservicios decidió aumentar el plazo de la estrategia al 31 de junio para implementar las soluciones encontradas y disminuir las etapas y los tiempos de respuesta al interior de la entidad y así racionalizar el trámite. En ese contexto, se adjunta la captura de pantalla de la estrategia de racionalización de trámites registrada en el SUIT (Anexo 2).

## Componente Rendición de Cuentas

De acuerdo con los lineamientos que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para la rendición de cuentas, la Superservicios diseñó una estrategia orientada a:

- (i) la difusión de información de forma clara y accesible, que le facilite a los ciudadanos y grupos de interés participar activamente e interactuar con la entidad;
- (ii) la promoción del diálogo permanente y proactivo, en el marco del cual se informe sobre la gestión de la entidad y se responda oportunamente y con calidad a los cuestionamientos de la ciudadanía (a través de actividades de rendición de cuentas –v.gr: foros, ruedas de prensa, audiencias de rendición de cuentas, entre otras);
- (iii) y el fomento de la responsabilidad, por parte de los funcionarios y contratistas de la entidad, para atender oportuna y diligentemente las inquietudes de la ciudadanía en términos de rendición de cuentas y hacer las correcciones a las que haya lugar como resultado de la evaluación de las actividades de rendición de cuentas que se adelanten.

Además, con el propósito de contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a los Derechos Humanos desde la gestión de la Superservicios, se diseñó la siguiente estrategia:

**Reto:** Fortalecer la rendición de cuentas con enfoque en ODS y Derechos Humanos a través de espacios de diálogo que promuevan la participación ciudadana.

**Objetivo general:** Adelantar actividades en las que se promueva la participación ciudadana y el cumplimiento de los compromisos adquiridos durante las mismas.

**Meta:** Realizar al menos 2 actividades de rendición de cuentas en las que se promueva la participación y se dé cumplimiento a los compromisos adquiridos durante las mismas.

**Objetivos específicos:**

1. Adelantar actividades que promuevan la participación en las actividades de rendición de cuentas.
2. Hacer seguimiento oportuno a los compromisos resultantes de las actividades de rendición de cuentas.
3. Realizar actividades al interior de la entidad para el fortalecimiento de la rendición de cuentas con enfoque en ODS y Derechos Humanos.

Componente: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Fecha programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar informe de gestión y de rendición de cuentas 2019 con enfoque en ODS	Oficina Asesora de Planeación	1/01/2020 al 29/02/2020
	1.2	Divulgar información institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles	Despacho Superintendente	1/01/2020 al 31/12/2020
	1.3	Coordinar la publicación en la página web de la entidad de la información estructurada	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	1/06/2020 al 31/12/2020
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar ejercicios de rendición de cuentas y hacer seguimiento a los compromisos derivados de estos	Despacho del Superintendente	7/01/2020 al 31/12/2020

Componente: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Fecha programada
3. Responsabilidad para la rendición de cuentas	3.1	Realizar ejercicios de rendición de cuentas y hacer seguimiento a los compromisos derivados de estos	Despacho del Superintendente	7/01/2020 al 31/12/2020
	3.2	Realizar informes de resultados de las acciones de rendición de cuentas (publicación de información, diálogo e incentivos)	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	1/06/2020 al 31/12/2020

**Nota:** las actividades 2.1 y 3.1 aparece repetida porque aporta a los dos subcomponentes. El realizar ejercicios de rendición de cuentas representa un diálogo de doble vía (subcomponente 2) y el hacer seguimiento a los compromisos contribuye a la responsabilidad en la rendición de cuentas (subcomponente 3).

### Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Con el propósito de mejorar la atención al ciudadano permanentemente, facilitarle a la ciudadanía y grupos de interés el acceso a trámites y atender pertinentemente las necesidades y expectativas de los grupos de valor, la Superservicios establece actividades orientadas a:

- (i) el fortalecimiento de los canales de atención y de comunicación con la ciudadanía y grupos de interés, ampliándolos y modernizándolos;
- (ii) la capacitación de la ciudadanía para su empoderamiento (brindándole herramientas para participar y proteger sus derechos) y el entrenamiento de los colaboradores que atienden a la ciudadanía para mejorar su atención;
- (iii) y habilitando espacios adecuados para fomentar la participación ciudadana.

En ese sentido, se definieron las siguientes actividades para el mejoramiento de la atención al ciudadano durante la vigencia 2020:

Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Fecha programada
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Elaborar propuesta que incluya la mejora de las herramientas tecnológicas para el Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano	Dirección General Territorial	1/06/2020 al 31/08/2020

Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Fecha programada
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Ampliar y dinamizar los canales de comunicación entre actores vinculados al ejercicio del control social	Dirección Territorial Oriente	1/03/2020 al 31/12/2020
	2.2	Generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio	Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales	1/02/2020 al 31/12/2020
3. Talento Humano	3.1	Capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social	Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales	1/03/2020 al 31/12/2020
	3.2	Realizar entrenamientos internos en temas relacionados con participación y servicio al ciudadano y de ser necesario solicitar el apoyo de otras dependencias	Dirección General Territorial	1/02/2020 al 31/12/2020
4. Normativo y procedimental	4.1	Generar documento de informe nacional sobre trámites, en donde se identifiquen causas, posibles alertas e incumplimientos legales que sirvan como insumo para la IVC que ejercen las delegadas de la Superservicios	Dirección General Territorial	1/04/2020 AL 31/12/2020
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios	Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales	1/03/2020 al 31/12/2020
	5.2	Definir escenarios de concertación con grupos de interés para el mejoramiento de la prestación de servicios públicos domiciliarios <sup>3</sup>	Direcciones Territoriales	1/03/2020 al 31/12/2020
	5.3	Realizar campaña de socialización de la estrategia de control social	Direcciones Territoriales	1/05/2020 al 30/11/2020

<sup>3</sup> Está actividad tiene prevista la definición de los espacios y el seguimiento a la ejecución en territorio



Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Fecha programada
	5.4	Realizar documentos técnicos de innovación pública para el empoderamiento ciudadano frente al ejercicio del control social <sup>4</sup>	Dirección General Territorial	1/05/2020 al 31/12/2020
	5.5	Acompañar a las organizaciones de recicladores en su proceso de registro en RUPS como prestadores de la actividad de aprovechamiento	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	1/06/2020 al 31/12/2020
	5.6	Definir las propuestas de solución conjunta para las problemáticas viabilizadas	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	01/12/20 al 31/12/20

## Componentes Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Siguiendo los lineamientos que establece el DAFP a través del MIPG, particularmente los dispuestos en la política de gestión de transparencia y acceso a la información pública, la Superservicios prioriza sus esfuerzos en:

- (i) el fomento de la transparencia activa, a través de la publicación proactiva de información de interés para la ciudadanía y grupos de valor;
- (ii) el fortalecimiento de la transparencia pasiva, mediante la mejora continua de los procedimientos internos que orientan la respuesta a solicitudes de información y derechos de petición entre otros;
- (iii) la revisión y actualización de los programas, herramientas e instrumentos para la gestión de la información en la entidad;
- (iv) orientar la información y los canales disponibles a criterios de acceso diferenciales para los distintos segmentos de los grupos de valor caracterizados por la entidad;
- (v) y en continuar con el monitoreo de la matriz de cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para lo cual se diseñó un indicador.

Teniendo en cuenta lo anterior, se definieron las siguientes actividades para el año 2020:

<sup>4</sup> Está actividad tiene como propósito documentar las metodologías y actividades que se adelanten durante el año 2020 para el empoderamiento ciudadano frente al control social.

Componente: Transparencia y Acceso a la Información Pública				
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Fecha programada
1. Transparencia activa	1.1	Elaborar y publicar el informe de evaluaciones <sup>5</sup>	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	1/08/2020 al 31/12/2020
	1.2	Publicar boletín tarifario de los prestadores de energía eléctrica y gas combustible	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	3/02/2020 al 30/12/2020
	1.3	Publicar Informe de Calidad de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible por redes	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	1/06/2020 al 30/12/2020
	1.4	Elaborar y publicar el Informe de análisis sectorial sobre los servicios públicos de acueducto y alcantarillado 2019	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	1/12/2020 al 31/12/2020
	1.5	Elaborar y publicar el informe aprovechamiento de residuos sólidos	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	1/12/2020 al 31/12/2020
	1.6	Elaborar y publicar el informe de disposición final	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	1/12/2020 al 31/12/2020
	1.7	Entregar el Informe Nacional del Agua para consumo humano - INCA 2019	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	1/08/2020 al 31/08/2020
	1.8	Elaborar y publicar video del ABC de los servicios públicos, teniendo en cuenta los temas definidos	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	1/09/2020 al 30/09/2020
	1.9	Publicar el boletín de decisiones	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	3/02/2020 al 30/12/2020
	1.10	Elaborar documento de identificación de los actos administrativos que se profieran en	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	1/03/2020 al 31/12/2020

<sup>5</sup> Esta actividad se refiere a los informes resultantes de las evaluaciones integrales (visitas a empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en el marco de la función de inspección de la Superservicios) que adelante la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo durante el 2020.

Componente: Transparencia y Acceso a la Información Pública				
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Fecha programada
		desarrollo de los procesos de toma de posesión		
	1.11	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	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	1/01/2020 al 31/12/2020
	1.12	Divulgar por los canales de comunicación institucionales los conceptos y posiciones emitidos	Oficina Asesora Jurídica	1/01/2020 al 31/12/2020
	1.13	Publicar cartillas de comportamiento asociadas a la herramienta virtual "ABC de los servicios públicos"	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	1/06/2020 al 30/12/2020
2. Transparencia pasiva	2.1	Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, que ingresen en la vigencia 2020, conforme la normatividad vigente	Direcciones Territoriales	2/01/2020 al 31/12/2020
	2.2	Atender consultas verbales internas y externas	Oficina Asesora Jurídica	1/01/2020 al 31/12/2020
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar y consolidar los Inventarios documentales del Archivo Central conforme a las transferencias	Dirección Administrativa	13/01/2020 al 31/12/2020
	3.2	Actualizar el Programa de Gestión Documental y el Sistema Integrado de Conservación de acuerdo a la normativa y necesidades	Dirección Administrativa	7/01/2020 al 31/08/2020
	3.3	Revisar y actualizar los instrumentos archivísticos para la	Dirección Administrativa	1/10/2020 al 31/10/2020

Componente: Transparencia y Acceso a la Información Pública				
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Fecha programada
		Gestión de documentos y expedientes electrónicos		
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar talleres de socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	1/05/2020 al 31/12/2020
5. monitoreo de la matriz de cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información	5.1	Hacer seguimiento al indicador: Cobertura en la publicación de la información mínima de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 103 de 2015	Grupo de Comunicaciones	Medición semestral

### Iniciativas adicionales

Por otra parte, con el propósito de robustecer la lucha contra la corrupción, la Superservicios establece actividades encaminadas al fomento de la integridad, la promoción de la participación ciudadana y facilitar la presentación de denuncias y consultas éticas por parte de ciudadanos y colaboradores.

En particular, la entidad incluye en el capítulo de iniciativas adicionales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano actividades en los siguientes subcomponentes:

1. Política de gestión de integridad: con el propósito de superar las brechas identificadas en la implementación de la política, desde la vigencia 2019 se comenzó a trabajar en el fortalecimiento e interiorización de los valores institucionales (transparencia, lealtad, honestidad, diligencia, justicia, respeto y compromiso).

Siguiendo los lineamientos establecidos por el DAFP en la *Caja de herramientas - Valores del servicio público*, y de acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de brechas de la política de gestión de integridad, se diseñará un plan de trabajo para la vigencia 2020, en el que se especifiquen actividades para la activación, el fomento, la ejemplificación y el compromiso de los valores con los colaboradores de la entidad.

2. Sistema de Gestión Antisoborno: la Superservicios tiene como prioridad iniciar la implementación de este sistema y convertirse en un referente en el sector. El Sistema

de Gestión Antisoborno define (i) medidas para evitar prácticas relacionadas con sobornos y (ii) requisitos para implementar, mantener y mejorar un programa de cumplimiento contra el soborno.

3. Política de gestión de transparencia y de acceso a la información pública: durante la vigencia 2019 la Superservicios identificó brechas en la implementación de la política y diseñó un plan de trabajo que permitirá solventarlas en el mediano plazo. En ese contexto, desde el Despacho de la Superintendente se hará seguimiento al plan de trabajo en el marco de reuniones periódicas del equipo de trabajo temático creado por la Resolución SSPD -20191000011535 de 2019.
4. Transparencia colaborativa: con el propósito de trascender las estrategias de transparencia que se han venido implementando en la Superservicios e innovar en su gestión se han priorizado, en este componente, actividades en las que de forma conjunta con grupos de interés se identifiquen temáticas, problemáticas y soluciones.

En ese contexto, se definieron las siguientes actividades:

Componente: Iniciativas Adicionales				
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Fecha programada
1. Política de Gestión de Integridad	1.1	Diseñar, implementar y hacer seguimiento al plan de trabajo de integridad definido en el equipo temático de integridad	Despacho del Superintendente	7/01/2020 al 18/12/2020
2. Sistema de Gestión Antisoborno	2.1	Diseñar el Sistema de Gestión Antisoborno basado en la norma NTC ISO 37001:2016	Oficina Asesora de Planeación	1/01/2020 al 30/12/2020
3. Política de Gestión de Transparencia	3.1	Hacer seguimiento al plan de trabajo de transparencia para el cierre de brechas	Despacho del Superintendente	7/01/2020 al 18/12/2020
4. Transparencia colaborativa	4.1	Definir los temas que serán incluidos en la herramienta virtual que se publicará en el portal web del Sistema Único de Información	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	1/03/2020 al 31/03/2020
	4.2	Realizar talleres regionales sobre reporte de la información al SUI con la participación de los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible	Delegada para Energía y Gas Combustible	2/03/2020 al 30/12/2020

Finalmente, se continuará trabajando en el canal de denuncias de la Superservicios *Línea de Transparencia y Prevención de la Corrupción*, el cual se constituye como un canal exclusivo para que la ciudadanía presente denuncias sobre posibles hechos de corrupción y

formule consultas éticas relacionadas con actuaciones de los funcionarios o contratistas de la entidad o empleados o contratistas de las empresas prestadoras intervenidas. Para más información puede acceder al enlace: <https://www.superservicios.gov.co/formularios-solicitudes/canal-denuncias/>.

## Consideraciones finales

De esta manera, la Superservicios ratifica su compromiso en la lucha contra la corrupción a través de la definición de actividades que promueven la transparencia, la rendición de cuentas y el autocontrol como estrategias, transversales y permanentes, que garanticen:

- (i) la difusión proactiva de información que sea pertinente con los intereses de la ciudadanía y grupos de valor. Que además faciliten su participación y nutran la gestión de la entidad;
- (ii) el diálogo permanente y bidireccional con ciudadanos y grupos de interés. A través del cual, se promueva la rendición de cuentas y la responsabilidad como valor rector en la Superservicios; y,
- (iii) el autocontrol como una habilidad colectiva para la prevención de potenciales hechos de corrupción.

En ese sentido, se diseñó este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como un instrumento integral para evidenciar las estrategias planeadas en la Superservicios durante la vigencia 2020.

## Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	31/01/20	Edición inicial