



**INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
FECHA DE ELABORACIÓN DICIEMBRE DE 2015**

En aplicación al artículo 5 del Decreto 2641 de 2012, que reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno ha realizado el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención Al ciudadano de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a corte Diciembre de 2015.

Para esta verificación se tomó como base el Plan publicado en la página web <http://www.superservicios.gov.co/content/download/8597/72377/version/1/file/Plan+Anti+corrupci%C3%B3n+y+de+atenci%C3%B3n+al+ciudadano+actualizaci%C3%B3n+versi%C3%B3n+12+mayo.pdf>

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene los siguientes componentes

- Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
- Estrategia antitrámites.
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

A continuación se describen el seguimiento para los cuatro componentes:

**1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

Con el fin de realizar el tratamiento de los riesgos de corrupción y realizar acciones para su manejo, la Superservicios realizó durante el año 2015 el mapa de riesgos el cual se encuentra publicado en la página web <http://www.superservicios.gov.co/content/download/6429/56431/version/2/file/Mapa+de+riesgos+de+corrupci%C3%B3n+SSPD+actualizado+2015.pdf>

En dicha matriz se relacionaron aquellos riesgos y/o acciones que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular



C014/5927

Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221  
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)  
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
NIT: 800.250.984.6

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)



C014/5927

Durante la verificación del mapa de riesgos no se logró identificar la materialización de ningún riesgo relacionado en dicha matriz.

Sin embargo, se presentan debilidades en la definición de actividades relacionadas con las medidas de mitigación y seguimiento. Por tal motivo, la Oficina de Control Interno recomienda que para el 2016 se plasme Acciones concretas e indicadores medibles.

De esta manera la ciudadanía en general conocerá de manera clara cuales son las actividades que la Superintendencia realiza para el tratamiento de riesgos de corrupción y las acciones para su manejo. Es importante tener en cuenta que este tipo de herramientas son de consulta por la ciudadanía en general y es por eso que las actividades e indicadores de medición deben ser de total entendimiento para todas las personas.

Por otra parte, se recomienda que exista articulación entre los riesgos que se presentan en la matriz anticorrupción y aquellos riesgos que se relacionan en cada uno de los procesos y subprocesos en SIGME para que exista una armonización y complementariedad, pues existen temas en común en cada uno de ellos, donde unos elementos de un proceso enriquecen y adicionan al mismo o a otro.

## **2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.**

Dentro del plan anticorrupción y de atención al ciudadano se plasmó la racionalización de 6 trámites según se encuentra publicado en la página web <http://www.superservicios.gov.co/content/download/10411/85309/version/1/file/Anexo+5.2+Estrategia+antitramites+2015+-+2016.pdf>

Allí se relaciona los siguientes trámites:

- REGISTRO UNICO DE PRESTADORES RUPS
- RECURSO DE APELACIÓN
- RECURSO DE QUEJA
- SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO
- RECURSO DE REPOSICIÓN
- DERECHO DE PETICIÓN

Sin embargo, no se presenta avance significativos durante la vigencia 2015 donde se muestre dicha racionalización. Por otra parte, en la matriz publicada en la página web, existen inconsistencias en las fechas de inicio y de finalización así:

RECURSO DE QUEJA  
FECHA DE INICIO: 02/01/2016

FECHA DE FINALIZACIÓN: 01/01/2016

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

FECHA DE INICIO: 03/01/2016

FECHA DE FINALIZACIÓN: 02/01/2016

RECURSO DE REPOSICIÓN

FECHA DE INICIO: 04/01/2016

FECHA DE FINALIZACIÓN: 03/01/2016

DERECHO DE PETICIÓN

FECHA DE INICIO: 05/01/2016

FECHA DE FINALIZACIÓN: 04/01/2016

Como se puede observar en dichos trámites no se presentan coherencia en el tiempo de realización. Se recomienda que para la vigencia 2016 se realicen todos los ajustes correspondientes y se plasme un plan de acción con el fin de obtener avances significativos en cada mes y de esta manera conseguir la meta de racionalización de los trámites.

Es necesario que para la vigencia 2016, se especifique de manera clara cuales son los trámites que se van a racionalizar, responsables, actividades y productos a entregar, con el fin de que la ciudadanía en general conozca de manera clara dicha información.

Si bien se toma como fuente los planes de acción del año 2015, para los productos y los plazos, es necesario que la información dirigida a la ciudadanía en general sea de total acceso y conocimiento. En la actualidad los Planes de Acción se llevan en el aplicativo SISGESTIÓN el cual no tiene acceso la ciudadanía en general.

### **3. RENDICIÓN DE CUENTAS**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios realizó la rendición de cuenta el 09 de Julio de 2015. Los resultados y soportes de dicha actividad se encuentran publicados en la página <http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Rendicion-de-cuentas>

Ahora bien, las actividades planteadas para la vigencia 2015 en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano son:

OBJETIVO ESTRATEGICO Y DE CALIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Potenciar el desempeño institucional y la estructura organizacional, con énfasis en el mejoramiento procedimental, innovación y competencias del talento humano.	Oficina Asesora de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar a las dependencias en la formulación de planes de acción 2016</li> <li>• Elaboración/ respuesta / seguimiento a informes de gestión-Congreso, Presidencia, Legales, Contraloría, Control Interno, SPI, presupuesto, etc.</li> </ul>
Gestionar información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional y grupos de interés.	Grupo de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgar la gestión institucional a medios de comunicación a través de comunicados de prensa y atención de solicitudes periodísticas.</li> </ul>
	Oficina Asesora de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar y realizar seguimiento al plan de publicaciones con el proveedor de servicios y las dependencias responsables.</li> </ul>

Fuente: Planes de Acción 2015

Recibida la información por parte de la Oficina de Planeación con relación la clasificación de la actividad "*MIPG -Plan anticorrupción y de atención al ciudadano*" registrada el aplicativo SIGGESTIÓN, no se encuentra evidencia de actividades relacionadas con el Grupo de Comunicaciones u Oficina Asesora de Planeación. Los Responsables de las actividades reportadas en SIGGESTIÓN corresponden a la Dirección General Territorial y las Direcciones Territoriales.

La Oficina de Control Interno recomienda que dichas actividades sean de total entendimiento para el ciudadano y que los avances y evidencias se puedan consultar de manera individual, y de forma fácil, ágil y oportuna por parte de cualquier persona.

#### 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Como mecanismos de atención al ciudadano se encuentran la realización de eventos de impacto nacional y regional los cuales se pueden consultar en la página web: <http://www.superservicios.gov.co/Participacion-ciudadana/Eventos-de-presencia-institucional>

Adicionalmente se informa a la ciudadanía sobre los eventos realizados a través de la página <http://www.superservicios.gov.co/Participacion-ciudadana/Eventos-de-presencia-institucional/Eventos-Realizados>

Por otra parte, se cuenta con un sistema donde se registran los vocales de control y se puede realizar diferentes consultas. <http://www.superservicios.gov.co/Participacion-ciudadana/Vocales-de-control>

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se contempla en cada uno de los componentes del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano avances significativos que demuestran la labor que realiza la Superintendencia frente al tema de anticorrupción.

A través de la página web de la entidad la ciudadanía en general puede consultar el Plan Anticorrupción e información de cada uno de los componentes.

Esta Oficina de Control Interno propone situaciones de mejora en la definición de actividades, responsables e indicadores, por tal motivo se recomienda fortalecer en el 2016 dicha planeación con el fin de que la ciudadanía en general entienda y ubique los productos y evidencias que dan cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

  
**MYRIAM HERRERA DURAN**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Wilmar Jose Valencia Suárez - Contratista  
Revisó y Aprobó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno