



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



31/01/2018

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: En el año 2019 seremos 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 por el desarrollo e implementación de las mejores prácticas en la administración pública, teniendo como propósito el compromiso constante por la excelencia y la implementación de altos estándares de desempeño en todas las gestiones realizadas por la Superintendencia.

Política de calidad: La Superintendencia vigila, inspecciona y controla la prestación de 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.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ❖ Fortalecer la rendición de cuentas como mecanismo de evaluación y mejora de los procesos.
- ❖ 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
Subcomponente /proceso 1 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	Política actualizada y aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Oficina Asesora de Planeación	01/03/2018 a 31/06/2018
	2.1	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con la metodología del DAFP (versión 2014)	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Oficina Asesora de Planeación	01/04/2018 a 30/04/2018
Subcomponente/proceso 2 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	Planeación / Despacho	01/05/2018 a 30/06/2018
	2.3	Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción	Campaña de divulgación de riesgos ejecutada	Planeación / Despacho	01/05/2018 a 30/06/2018
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Someter a consulta y comentarios de la ciudadanía el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Plan anticorrupción publicado	Despacho / Planeación	25/01/2018 al 29/01/2018
	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	01/05/2018 a 30/06/2018
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitoreo trimestral del mapa de riesgos y a las acciones de mitigación implementadas	Acta de seguimiento	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso	Mayo, agosto y noviembre
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento	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	Realizar seguimiento a la Identificación, priorización y racionalización de los trámites definidos por las dependencias para su inscripción en el SUIIT	Registrar la información mensualmente en el SUIIT de los trámites actualmente inscritos.	Oficina Asesora de Planeación /Delegadas	02/02/2018 a 31/12/2018
Identificación del Trámite	2.1	Realizar seguimiento a la Identificación de los trámites a partir del ejercicio de Arquitectura empresarial de 2017.	Documento de identificación de los trámites	Oficina Asesora de Planeación /Delegadas	02/02/2018 a 31/06/2018
Priorización del trámite	3.1	Realizar seguimiento a la Identificación de los trámites a partir del ejercicio de Arquitectura empresarial de 2017.	Documento de priorización de los trámites	Oficina Asesora de Planeación /Delegadas	1/07/2018 al 31/12/2018
Interoperabilidad	4.1	Realizar análisis de la interoperabilidad de los trámites a partir del ejercicio de identificación de los trámites en el contexto de la arquitectura empresarial.	Documento de identificación de interoperabilidad	Oficina Informática / Planeación / Delegadas / Despacho	1/07/2018 al 31/12/2018

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	http://www.sui.gov.co http://www.superservicios.gov.co
SINERGIA Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados	https://sinergia.dnp.gov.co/Pages/Inicio.aspx
SUIFP Sistema Unificado de Inversión y Finanzas Públicas	https://suifp.dnp.gov.co/

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SISTEMA DE INFORMACIÓN	URL
SIIF Sistema Integrado de Información Financiera	http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/siif
SECOP Sistema Electrónico para la Contratación Pública Portal Único de Contratación	https://www.contratos.gov.co/puc/buscador.html
Portal de Transparencia Económica	http://www.pte.gov.co/WebsitePTE/
SPI Seguimiento Proyecto de Inversión	https://spi.dnp.gov.co/

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

Componente 4: Rendición de Cuentas					
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Preparar y publicar el informe de rendición de cuentas	Informe publicado	Oficina Asesora de Planeación	22/01/2018 al 12/02/2018
	1.2	Realizar boletín de prensa para motivar la participación de la ciudadanía en la rendición de cuentas	Boletín de prensa	Comunicaciones	28/02/2018
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Convocar a las organizaciones sociales y ciudadanías a la Audiencia Pública	Invitaciones	Dirección General Territorial - Comunicaciones	13/02/2018
	2.2	Realizar la Audiencia Pública	Evento Realizado	Toda la Entidad	14/03/2018
	2.3	Publicar los principales comentarios y respuestas a las preguntas recibidas de la ciudadanía en la Audiencia Pública	Documento publicado Página Web	Dirección General Territorial	15/04/2018
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	28/02/2018 al 13/03/2018
"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	14/03/2018
	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	15/04/2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

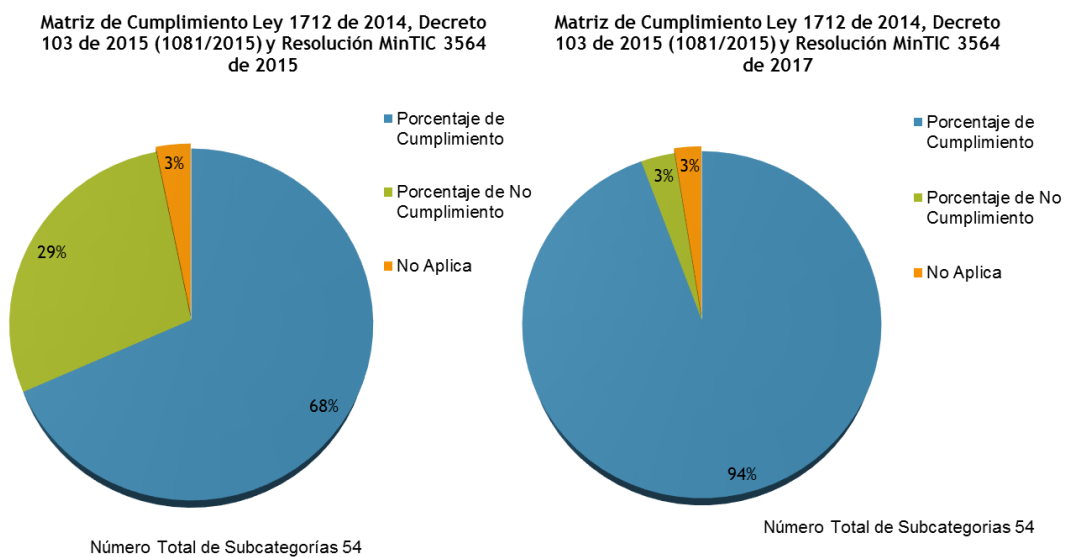
Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas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

COMPONENTE 3: ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente /proceso 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Fomulación de la política de atención al Ciudadano a través de canales digitales.	Documento de la política	Dirección General Territorial / Planeación	02/02/2018 al 29/07/2018
	1.1	implementación de la política de atención al Ciudadano a través de canales digitales	Cumplimiento de las actividades definidas en la política de atención al Ciudadano a través de canales digitales	Dirección territorial / Planeación / Grupo Comunicaciones	2/07/2018 al 31/12/2018
Subcomponente/proceso 2 "Talento humano"	2.1	Actualizaciones en las novedades jurídicas a los gestores del programa nacional del servicio al ciudadano	Capacitación realizada y evaluada	Dirección General Territorial	1/08/2018 al 31/12/2018
	2.2	Realizar las capacitaciones sobre los temas de Estratificación con las nuevas orientaciones de la Resolución SSPD 20168000052145 del 30/09/2016	Dos capacitaciones sobre los temas de estratificación	Dirección General Territorial	01/03/2018 al 31/08/2018
Subcomponente /proceso 3 Normativo y procedimental	3.1	Consolidar la información para los módulos del Programa STRATOS en el Sistema Único de Información - SUI.	Módulos del Programa STRATOS actualizados	Dirección General Territorial	01/02/2017 a 31/12/2017
Subcomponente /proceso 4 Relacionamiento con el ciudadano	4.1	Consolidar el esquema de reacción inmediata para dar trámite oportuno de las solicitudes recibidas a través del sistema Orfeo para los servicios de energía eléctrica y gas combustible	Acta de seguimiento	Delegada de Energía y Gas	01/02/2017 a 31/12/2017
	5.1.	Consolidar el programa de radio de "superservicios en sintonía"	Seis programas radiales	Dirección territorial / Comunicaciones	02/01/2018 a 31/12/2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la Superintendencia se encuentra en un nivel de cumplimiento del 94%.



Las brechas del 3% serán cerradas mediante las siguientes actividades:

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	Realizar seguimiento a la publicación de información conforme a la Resolución 3564 de 2015	Seguimiento bimestral	Oficina Asesora de Planeación	01/02/2018 a 01/11/2018
	1.2	Publicación de la base de Datos Abiertos de la Delegada del Energía y Gas Combustible	Base de datos publicada en pagina oficial www.datosabiertos.gov.co	Delegada para energía y gas combustible / Informatica	28/02/2018 al 31/03/2018
	1.3	Promoción del uso de los datos abiertos de la Delegada del Energía y Gas Combustible por parte de los diferentes grupos de interés	Dos capacitaciones a veedores de control	Dirección territorial / Delegada Energía y Gas / Despacho	15/06/2018 al 31/12/2018
	1.4	Diseño del proyecto de reforma del Orfeo para diferenciar las Solicitudes de Información de todas las PQRs	Documento de ruta	Oficina de Informática / Dirección General Territorial / Despacho	02/02/2018 al 29/06/2018
	1.5	Proyecto de actualización del Directorio Telefónico y vincularlo con el Call center de atención al usuario	Directorio telefónico actualizado y publicado en la página web	Dirección Administrativa	02/04/18 al 31/06/2018
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
Elaboración instrumentos de gestión de la información	3.1	Actualización de los activos de información en la página Web de la entidad	Actualización del Inventario de activos publicados	Oficina de Informática / Comunicaciones	1/05/2018 al 30/06/2018
Subcomponente / Proceso "Criterio diferencial de accesibilidad"	4.1	Canal de atención digital con enfoque en población con discapacidad auditiva	Mecanismo de atención a población con discapacidad auditiva operando	Dirección General Territorial	01/07/2018 al 31/12/2018
Monitoreo del acceso a la información pública"	5.1	Revisar el contenido del vínculo del portal web denominado "Transparencia" a fin de efectuar las actualizaciones correspondientes	Informe o acta de revisión realizada (1 semestral)	Despacho / Comunicaciones	9/03/2018 y 13/08/2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INICIATIVAS ADICIONALES

Iniciativa Adicionales					
Subcomponente / Proceso		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Código de Ética	1.1	Campaña de divulgación del nuevo código de ética	100% de cumplimiento del plan de divulgación del nuevo código de ética	Comunicaciones y despacho	2/02/2018 al 31/12/2018
Canal de Denuncias	1.2	Diseñar y ejecutar una estrategia para promover el el buen uso del Canal de Denuncias y Consultas Éticas	Documento de estrategia para promoción del Canal de denuncias	Despacho Superintendente / Informática	01/03/2018 a 31/12/2018
Agentes interventores	1.3	Documento de reglamentación de nominación y compensación de Agentes e interventores	Documento aprobado y publicado	Despacho / dirección de Intervenidas	02/02/2018 al 31/05/2018
Proyecto de ley para eliminar el trámite de certificación de municipios	1.4	apoyo al proceso de discusión en el Congreso de la República, del proyecto de eliminación de las certificaciones de Municipios	Actas de Reuniones Asistencia a las convocatorias del Congreso de la República	Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	31/03/2018 al 20/12/2018

MODIFICACIONES REALIZADAS

Cualquier duda o comentario sobre este documento, remitirlo a:

jcgallo@superservicios.gov.co