



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**Estrategia Anticorrupción y
Atención al Ciudadano**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2017

**AGOSTO DE 2017
VERSIÓN 3**

MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE

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

De esa manera y en cumplimiento de las normas aplicables en materia de transparencia (Ley 1474 de 2011 artículos 73 y 76 y Decreto 124 de 2016) y de los lineamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, esta Entidad elaboró la presente estrategia en el marco de la lucha contra la corrupción.

El norte de esta ambiciosa meta es contar con una Entidad transparente; por ello, queremos mitigar los posibles riesgos que atenten contra este objetivo. Para cumplir este reto es necesario fijar políticas, hacer un seguimiento riguroso a su implementación y verificar que efectivamente se estén practicando. Sólo así impactaremos los procesos de inspección, vigilancia y control y la propia gestión de la Entidad.

Indudablemente, dentro de los pilares de la organización se tiene como línea vertical la política “cero tolerancia a los actos de corrupción”, pues es nuestro compromiso identificar y mitigar estos actos a través de mecanismos de control. Apuntamos a tomar las medidas necesarias para tener una cultura organizacional regida bajo la transparencia e integridad en toda la cadena.

José Miguel Mendoza

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Enero de 2017

INTRODUCCIÓN

La Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Superintendencia expresa el compromiso institucional con la ciudadanía mediante la incorporación, en sus planes de acción, de actividades orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano. En esta estrategia se encuentran las acciones para la prevención de actos de corrupción, soportadas en la atención a los principios y valores institucionales y la aplicación de los controles establecidos en el modelo de operación de la Entidad.

Conforme a los lineamientos de la estrategia nacional, la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Superintendencia incluye los siguientes componentes:

Gestión del riesgo de corrupción

- Se identifican, analizan y controlan los posibles eventos generadores de corrupción

Racionalización de trámites

- Se establecen acciones orientadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos y procedimientos con el objetivo de cerrar espacios que puedan generar corrupción

Rendición de cuentas

- Acciones encaminadas a afianzar la relación estado – ciudadano, que obedecen a la construcción y fortalecimiento del empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil en busca de un accionar transparente de la Entidad.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

- Se identifican los elementos que deben integrarse a la estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que debe realizar la Entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

- Desarrollan acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública, tanto en la gestión administrativa como frente a los servidores públicos y ciudadanos

1. 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

- Evitar crisis generadas por alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- Facilitar a los usuarios el acceso a la información y el reporte de la misma.
- Generar mecanismos de innovación para la gestión de la Entidad que apunten a la correcta prestación de los servicios y redunde en servicios óptimos para los usuarios.

Principios y valores institucionales

Los principios y valores de la Superintendencia son los mecanismos de autorregulación y de control definidos para garantizar el principio de transparencia de los servidores de la Entidad.

A continuación se relacionan los principios y valores que son el referente para que los servidores de la Entidad interactúen con las partes interesadas en un ambiente que facilite la comprensión, el respeto y la identificación de nuevas necesidades para el mejoramiento de la prestación de los servicios misionales.

- Respeto
- Integridad
- Honestidad
- Justicia
- Responsabilidad
- Transparencia
- Lealtad
- Dedicación y esfuerzo
- Profesionalismo
- Servicio

2. ESTRATEGIA GENERAL

La Superintendencia ha contado con elementos de control respecto a los riesgos de fraude y corrupción; ejemplo de esto es la existencia de las Oficinas de Control Interno y Control Disciplinario, así como la ejecución de controles internos en los procesos y las auditorías externas de carácter permanente que realizan la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y otros entes de control que revisan el desempeño de la Entidad.

Por su parte, la Superintendencia ha venido en un proceso de fortalecimiento de sus prácticas para prevenir y detectar hechos asociados a la corrupción, ya sea como respuesta a requisitos legales de la normatividad local aplicable o mediante la implementación de buenas prácticas que fortalezcan la estrategia de transparencia; así, esta estrategia se enfoca en implementar acciones en los siguientes frentes:



2.1 Estrategia de Prevención:

Esta estrategia obedece a la detección temprana por medio de acciones que mitiguen los posibles riesgos que atenten contra la transparencia, lo cual se traduce en las siguientes actividades:



- 2.1.1. Actualización del Código de Ética y de Buen Gobierno:** Con el fin de incluir las mejores prácticas y mecanismos formales para el seguimiento al cumplimiento del código de ética (como por ejemplo el procedimiento de declaración de conflictos de interés, manejo de regalos-cortesías y atenciones). Este código permite clarificar y precisar los comportamientos éticos que la entidad espera de sus trabajadores y grupos de interés a la luz de la cultura, misión, visión, y objetivos estratégicos actuales.
- 2.1.2. Revisión del Mapa de Riesgos:** A finales del año 2016 los objetivos estratégicos cambiaron, y en desarrollo de esa nueva visión se realizará un nuevo ejercicio de riesgos misionales con especial enfoque en los riesgos de corrupción y sus medidas de mitigación o controles.
- 2.1.3. Mapa de Cargos Críticos:** Se realizará una identificación de los cargos críticos y personas que por la naturaleza de su cargo o por las cualidades del funcionario tienen un perfil de riesgo mayor. Lo anterior con el fin de implementar mecanismos de debida diligencia y monitoreo frente a su función.
- 2.1.4. Capacitaciones y campañas de sensibilización:** Una vez se hayan actualizado el Código de Ética y Buen Gobierno, las matrices de riesgos y controles y los documentos relacionados con asuntos de transparencia, se realizará una campaña de sensibilización para informar a los funcionarios y grupos de interés.

2.2. Estrategia de Detección:

Línea de denuncias: En el marco de esta estrategia, se trabajará por contar con una herramienta única de recepción de denuncias por hechos irregulares o comportamientos indebidos de funcionarios y contratistas en general, que pretende capturar la información de calidad con entrevistadores especializados

para recibir la denuncia. Esta línea de denuncias garantizará la confidencialidad y anonimato del denunciante, así como una interacción segura en la post denuncia que le permita al denunciante hacer seguimiento al caso.

2.3. Estrategia Institucional:

- 2.3.1. Convenio con Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República:** Se encuentran en marcha las gestiones para pactar un convenio de colaboración entre la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República y la Superintendencia, con el propósito de aunar esfuerzos y prevenir los riesgos de corrupción, así como impulsar la agenda de integridad, adoptar medidas orientadas a mejorar la transparencia en la contratación pública y una adecuada gestión contractual en todos los procesos contractuales de la Entidad, incluidos los convenios interadministrativos suscritos entre las entidades territoriales y la Superintendencia.
- 2.3.2. Comité de Ética:** Se creará un Comité de Ética con funciones y roles claramente definidos, el cual propenderá por la plena ejecución, seguimiento y mejora permanente del sistema de control de la Entidad, incluyendo la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano.
- 2.3.3. Página Web:** Visibilizar en la página web, el link de acceso a la información relacionada con estrategias anticorrupción y mecanismos de transparencia en la gestión.
- 2.3.4. Alianza con Oficina de Control Disciplinario:** El objetivo es articular las acciones de capacitación y cruce de información de casos con consecuencias disciplinarias que hayan ocurrido en el pasado de la Superintendencia y que sirvan como historia referente o mensaje de lección aprendida en las piezas de comunicación para capacitación.

3. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La presente estrategia se desarrolla en 5 componentes claves de gestión: riesgo de corrupción, trámites, atención al ciudadano, rendición de cuentas y acceso a la información.

3.1 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, desde el año 2013 se priorizaron los procesos susceptibles a actos de corrupción, en los cuales se identificaron los siguientes nueve riesgos de corrupción:

- Acciones de vigilancia, inspección y control 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 por parte de la Superintendencia a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, que por los resultados en la prestación del servicio así lo requieran.
- 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.

- Apropiación de bienes de la Entidad para beneficio propio.
- Elaborar Plan Anual de Adquisiciones, Estudios Previos (documentos que soportan la contratación de servicios de terceros) o gestionar su trámite estableciendo condiciones que direccionan la contratación en beneficio personal; uso indebido del poder; uso indebido de los recursos y tráfico de influencias.
- Elaboración de documentos durante el trámite del proceso precontractual que limiten la participación de proponentes mediante la solicitud de requisitos excesivos, demasiado específicos y direccionados.
- Desconocimiento de los perfiles y competencias con las que deben contar los supervisores de contratos para el ejercicio de la función asignada, lo cual puede redundar en no ejercerla adecuadamente.
- Inadecuado seguimiento de la ejecución contractual sin importar su modalidad.

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

Se tiene previsto que durante el segundo semestre de 2017 se realice una revisión del modelo de gestión de riesgos actual, el cual actualizará el mapa de riesgos y acciones de mitigación que disminuyan la probabilidad de ocurrencia de un hecho corrupto que atente contra los objetivos misionales de la Superintendencia.

Por otra parte, La Superintendencia, en el marco de la gestión de riesgos, se compromete a gestionar los riesgos de la Entidad asociados a los procesos y a definir acciones de prevención y/o mitigación de los mismos, así como a realizar el seguimiento correspondiente.

3.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

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:

- 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.

3.2.1 Estrategia de racionalización de trámites de largo plazo =

Simplificación del SUI

Para mejorar la gestión de los procesos de la Entidad, en el año 2017 se encuentra en marcha un proyecto de mejoramiento de la plataforma del Sistema Único de Información – SUI como principal herramienta para la labor de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia. A través de esta herramienta, alcaldías, gobernaciones, corporaciones autónomas y empresas de servicios públicos reportan información técnica, comercial, financiera y administrativa a lo largo del año y realizan los 6 trámites oficializados.

Después de 18 años de funcionamiento, el SUI cuenta con más de 9.000 gigas de información, más de 3.000 usuarios que reportan y 230 mil visitas anuales a su portal web. No obstante, en virtud de los cambios regulatorios y tecnológicos de los tiempos recientes esta plataforma requiere una reestructuración para contar con un SUI mucho más robusto en todos sus componentes. En tal sentido, la Superintendencia implementará una estrategia de reforma en seis (6) componentes: administrativo, infraestructura, comunicaciones, arquitectura y regulación, plataforma tecnológica y sistemas de inteligencia de datos.

Para cada componente hay un ambicioso plan de reformas que se implementarán gradualmente en los próximos 18 meses para poder construir un SUI 2.0, el cual sea más moderno, más simple y más transparente. En suma, se busca un sistema eficiente y transparente que permita hacer inteligencia de datos, potencializando la labor de inspección, vigilancia y control.

3.2.2 Proyecto de inscripción y optimización del trámite de certificación de municipios

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.

La Superintendencia ha identificado que los requisitos formales que deben cumplir anualmente los municipios y distritos para gestionar la certificación (consagrados en los artículos 2.3.5.1.2.1.6 y 2.3.5.1.2.1.7 del Decreto 1077 de 2015), no demuestran si es adecuada o no la administración de los recursos por parte del Municipio para el sector a que deben ser destinados, en aspectos tales como la ejecución de inversiones, la ampliación de cobertura o la adecuada prestación de los servicios públicos esenciales como el de agua potable y el saneamiento básico.

Este trámite, al ser establecido en la ley, es requerido en la actualidad; sin embargo, se está evaluando su utilidad efectiva, considerando que, como está diseñado, se limita a la presentación de documentos formales que no tienen impacto o no crean incentivos reales para el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos y por el contrario ha servido para

aumentar los riesgos de corrupción, dado que el costo de la descertificación es la pérdida de administración de recursos clave para la ejecución de los planes de desarrollo de los municipios.

Por ello, la Superintendencia se compromete, en el contexto de esta estrategia, a evaluar en principio la viabilidad de contar o no con esta formalidad, promoviendo la discusión sobre la necesidad y pertinencia de eliminar este trámite o de modificarlo de manera que genere valor.

3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

La estrategia de rendición de cuentas se basa en diálogos con grupos de interés mediante los mecanismos de publicidad de la información, diálogo con Grupos de Interés e incentivos para participar.

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
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/
SIIF Sistema Integrado de Información Financiera	http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/siif

SECOP Sistema Electrónico para la	https://www.contratos.gov.co/puc/buscador.html
Contratación Pública Portal Único de Contratación	https://www.colombiacompra.gov.co/
Portal de Transparencia Económica	http://www.pte.gov.co/WebsitePTE/
SPI Seguimiento Proyecto de Inversión	https://spi.dnp.gov.co/

Anualmente la Superintendencia realiza la audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía, en la cual presenta un informe de la gestión efectuada en la vigencia anterior; adicionalmente, promueve otros escenarios de diálogo con grupos de interés entre los que se cuentan foros presenciales y virtuales.

La Dirección General Territorial tiene a su cargo la coordinación de la ejecución de los procesos de participación en los que el ciudadano es el veedor de las acciones del Estado y de las empresas de servicios públicos; por esta razón, la Entidad dirige sus esfuerzos al acercamiento a una ciudadanía informada y capacitada que participe en las tareas de vigilancia y de control de los resultados de la gestión pública.

En el componente de Incentivos y Sanciones, las acciones están orientadas a la participación ciudadana mediante la capacitación en temas relacionados con los deberes y derechos ciudadanos en la presentación de solicitudes de información, quejas, reclamos y sugerencias, así como en las funciones de inspección, vigilancia y control que deben realizar los vocales de control, los miembros de Comités de Desarrollo y Control Social, las autoridades municipales y los usuarios en general.

3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Basado en las recomendaciones del diagnóstico para el mejoramiento de Sistemas de Servicio al Ciudadano realizado por DNP y los lineamientos del CONPES sobre la materia se realizarán las siguientes actividades durante el año 2017:

- Continuación y fortalecimiento de la estrategia de sensibilización a funcionarios en servicio al ciudadano, enfocados hacia la atención a población con discapacidades visual, cognitiva, mental, sordoceguera, múltiple, física o motora., realizando dos (2) jornadas de sensibilización.
- Distribución y promoción en todos los puntos de atención de las piezas informativas para población con discapacidad visual, cognitiva, mental, sordoceguera, múltiple, física o motora.
- Se realizarán dos (2) mediciones anuales de satisfacción del usuario y medición permanente de los canales virtuales.
- Con el fin de mejorar la calidad de atención al ciudadano, se realizarán capacitaciones a los gestores territoriales (mediante tres cursos virtuales durante el 2017), en los siguientes temas:
 - a) Lo que un buen líder en servicios públicos debe saber
 - b) Trámites en la Superservicios
 - c) Manual del servicio al ciudadano y gestión documental

- Con el apoyo del DNP, se realizarán dos (2) documentos de ABC de alto impacto para el ciudadano durante el año 2017, así como se hizo con el manual de servicio al ciudadano en el año 2016.
- Creación del portafolio único de servicios de la Entidad.
- Creación de campaña ciudadana sobre la política de uso de datos personales, ley 1581 de 2012.
- Reestructuración general de la aplicación móvil "App servi" con el fin de incrementar la cobertura del acceso a la información de los usuarios de la Superintendencia a nivel nacional, así como el mejoramiento de la funcionalidad que permita una navegación amigable y asertiva. Esta aplicación móvil se realizará en alianza con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Adicionalmente, continuaremos con la consolidación del plan de descongestión desarrollado entre noviembre y diciembre del 2016 que buscó la maximización de los niveles de atención de los recursos de apelación, recursos de reposición, recursos de quejas y solicitudes de silencios administrativos positivos. Con este plan se logró proyectar la respuesta a más de veinticuatro mil reclamaciones de usuarios en un término record de treinta (30) días hábiles. Así, la Entidad logró cumplir con los niveles de gerencia y eficiencia más exigentes en beneficio de los ciudadanos.

Este plan está basado en principios de seguridad jurídica, articulación territorial y unificación de lineamientos jurídicos. Este modelo también permitió que la Entidad se pronunciara en tiempo sobre más de 850 reclamaciones de ciudadanos en contra de las empresas prestadoras. Se realizará un documento balance de evaluación al plan y acciones de mejora en el mes de junio de 2017.

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

La Superintendencia ha implementado acciones de publicación y/o divulgación de información, así:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de Gobierno en Línea.

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. Lo anterior está relacionado con la necesidad de articular los sistemas de información, verificación de datos, y demás actividades que permitan garantizar altos estándares en la información.

En ese sentido, desde la Delegada de Energía y Gas Combustible se están adelantando iniciativas enfocadas a la transparencia de la información que reposa en el SUI; en ese sentido, la intención es contar con la información abierta que pueda ser utilizada, reutilizada y redistribuida. En desarrollo de estas iniciativas, en el año 2017 la Delegada de Energía y Gas Combustible iniciará un diagnóstico de la información que es susceptible de ser publicada y divulgada, con el fin de

disminuir la asimetría de información entregada por los agentes en el mercado que les permita a los consumidores de la información estar informados y que eso, a su vez, redunde en una óptima competencia entre los actores del sector.

Lo señalado anteriormente supone: (i) ejercicio de socialización de información con Entidades, tales como el regulador (CREG), XM, gremios, UPME, IPSE, (ii) procesamiento de la información y (iii) definición de la información a publicar.

5. RECURSOS

Para la vigencia 2017, los recursos invertidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se cuantificaron teniendo en cuenta el tiempo de dedicación de las personas que intervienen en el desarrollo de las actividades incorporadas en cada uno de los componentes del plan, incluyendo contratistas y funcionarios de planta.

Contacto:

Si quiere hacer comentarios sobre este documento puede escribir al correo electrónico:

jcgallo@superservicios.gov.co

ANEXO 1. ANALISIS DEL CONTEXTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

	PROCESO / SUBPROCESO	OBJETIVO	PROBABILIDAD EN EL RIESGO DE CORRUPCIÓN	IMPORTANCIA EN EL MANEJO DE:		RESULTADO	9-18	1 - 8
			Probable (1) Posible (2)	INFORMACIÓN Bajo (1) Medio (2) Alto (3)	RECURSOS Bajo (1) Medio (2) Alto (3)		Probabilidad alta de riesgo	Probabilidad baja de riesgo
PROCESOS ESTRATÉGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Establecer los referentes estratégicos de la entidad para el mediano y corto plazo, mediante la formulación del plan indicativo cuatrienal y planes de acción anuales, con el fin de dar cumplimiento a las funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	1	2	3	6		X
	MEJORA CONTINUA	Gestionar el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME en el marco de la mejora continua, para facilitar la conformidad y eficacia de la gestión institucional	1	1	1	1		X
	COMUNICACIONES	Comunicar a través de los medios de comunicación disponibles, en forma oportuna y confiable, las políticas, planes, programas, proyectos y resultados de la gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos a sus diferentes públicos de interés, para contribuir al posicionamiento de la Entidad y al logro de los objetivos institucionales.	1	3	2	6		X
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	1	1	2	2		X
		Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos	2	3	2	12	X	
	SUBPROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	1	1	2	2		X
	INSPECCIÓN	Obtener y validar información detallada sobre la situación jurídica, contable, técnica, comercial y administrativa de los prestadores de servicios públicos domiciliarios a través de visitas u otros medios que la Superintendencia determine, para verificar el estado de la prestación del servicio.	2	3	2	12	X	
	VIGILANCIA	Monitorear permanentemente a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, a través del cumplimiento de la normativa vigente, para identificar alertas en la prestación de éstos servicios.	2	3	2	12	X	
	CONTROL	Aplicar medidas administrativas y/o de gestión a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que incumplan o estén en riesgo de incumplir la normativa vigente, con el fin de subsanar las situaciones identificadas en la prestación del servicio	2	3	2	12	X	
	INTERVENCIÓN	Preservar la prestación de los servicios a cargo de la empresa intervenida, en cumplimiento de lo previsto en los artículos 2 y 365 de la Constitución Política, motivo por el cual la Superintendencia de Servicios Públicos tiene la función de dirigir y coordinar la estructuración y puesta en marcha de las Soluciones Empresariales e Institucionales de largo plazo.	2	3	2	12	X	
	SUBPROCESO SEGUIMIENTO Y MONITOREO A EMPRESAS EN TOMA DE POSESIÓN	Realizar el seguimiento y monitoreo a las actividades de los Agentes Especiales para que su gestión esté encaminada a preservar la prestación del servicio, desarrollar el plan de salvamento empresarial y mantener a la prestadora en condiciones de sostenibilidad administrativa, jurídica y financiera en la medida de sus posibilidades; así mismo que la gestión de los liquidadores esté orientada a lograr los fines del proceso liquidatorio.	2	2	2	8		X
	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO	Liderar y ejecutar las actividades definidas en el plan estratégico de recursos humanos, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.	1	2	2	4		X

PROCESOS / SUBPROCESOS DE APOYO	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios, para el normal funcionamiento de la entidad de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente	1	2	3	6		X
	SUBPROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Suministrar los bienes y servicios que requiere la entidad, para el cumplimiento y ejecución de sus funciones, a través de las diferentes modalidades de contratación definidas por la ley, según corresponda.	2	2	3	12	X	

PROCESO / SUBPROCESO	OBJETIVO	PROBABILIDAD EN EL RIESGO DE CORRUPCIÓN Probable (1) Posible (2)	IMPORTANCIA EN EL MANEJO DE:		RESULTADO	9-18	1 – 8
			INFORMACIÓN Bajo (1) Medio (2) Alto (3)	RECURSOS Bajo (1) Medio (2) Alto (3)		Probabilidad alta de riesgo	Probabilidad baja de riesgo
SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN DE BIENES	Recibir y registrar los bienes en el aplicativo de Administración de Bienes de acuerdo a su naturaleza, para su custodia, entrega, conservación, control y dar de baja los bienes que ya no se requieren para el servicio de la entidad	2	2	3	12	X	
SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA	Programar y realizar las actividades de mantenimiento, vigilancia, aseo, cafetería, administración del parque automotor, adecuación de puestos de trabajo, administración de caja menor y planta telefónica que permitan garantizar el normal desempeño de las labores de la SSPD	1	1	2	2		X
SUBPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Orientar la realización de las actividades necesarias para la administración y conservación de los documentos producidos y recibidos por la entidad, aplicando la normatividad archivística, el sistema de gestión documental automatizadas, garantizando la integridad y conservación de la información	2	2	2	8		X
SUBPROCESO NOTIFICACIONES	Dar a conocer formalmente un acto administrativo en cumplimiento de la ley con el propósito de garantizar que quienes resulten afectados por la decisión puedan ejercer el derecho a la defensa	1	2	1	2		X
PROCESO GESTIÓN FINANCIERA	Dirigir y controlar la gestión de los recursos financieros de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el propósito de garantizar los recursos para el cumplimiento de su misión, conforme a la normatividad vigente y mediante la gestión de ingresos, control a la ejecución del gasto y gestión contable	2	2	2	8		X
SUBPROCESO GESTIÓN DE INGRESOS	Gestionar la liquidación y el recaudo de la contribución especial con el propósito de garantizar los recursos financieros para el cumplimiento de la misión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con la normatividad establecida.	2	2	3	12	X	
SUBPROCESO CONTROL A LA EJECUCIÓN DEL GASTO	Controlar la ejecución del presupuesto de los gastos de la Entidad por medio de la implementación de mecanismos que faciliten el adecuado manejo de los recursos asignados	2	2	2	8		X
SUBPROCESO GESTIÓN CONTABLE	Generar información contable y clara de acuerdo con los principios y normas técnicas que sustentan el sistema nacional de contabilidad pública, con el fin de suministrar estados financieros razonables, que reflejen la realidad económica y social de la Entidad, para satisfacer los intereses y necesidades de los usuarios.	1	2	2	4		X
PROCESO GESTIÓN JURÍDICA	Definir la línea conceptual de la entidad, ejercer la representación judicial, analizar los proyectos de ley y de decreto y realizar la gestión de cobro de las obligaciones a su cargo con el fin de establecer los criterios de interpretación jurídica oficial, defender los intereses de la SSPD y gestionar el recaudo de recursos públicos de conformidad con la normativa aplicable	1	3	2	6		X
SUBPROCESO GESTIÓN DE COBRO	Gestionar de manera eficiente el cobro de las obligaciones reportadas al Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva para la recuperación de dineros públicos de conformidad con la normativa aplicable	2	3	2	12	X	
SUBPROCESO REPRESENTACIÓN JUDICIAL	Realizar la defensa técnica judicial y prejudicial de la Entidad, dando cumplimiento a los términos establecidos por los despachos judiciales en beneficio de los intereses de la entidad	2	2	2	8		X
SUBPROCESO CONCEPTOS JURÍDICOS	Absolver las consultas jurídicas externas e internas relativas a los servicios públicos domiciliarios, establecer los criterios de interpretación jurídica de última instancia y fijar la posición jurídica de la Superintendencia y analizar los proyectos de ley y de decreto, aplicando la normatividad vigente, la regulación, la jurisprudencia y la doctrina relativa a los servicios públicos domiciliarios.	1	2	2	4		X
PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Desarrollar, implementar, mantener y gestionar una plataforma tecnológica que brinde soluciones eficaces a las necesidades de los procesos de la entidad para el cumplimiento de su quehacer misional.	1	2	2	4		X
SUBPROCESO DESARROLLO DE SOLUCIONES INFORMÁTICAS	Las soluciones informáticas u optimizar las existentes, siguiendo los procedimientos de desarrollo y mantenimiento definidos por la Oficina de Informática, con el fin de suplir las necesidades de los procesos de la Superintendencia en el cumplimiento de su misión				0		X



	PROCESO / SUBPROCESO	OBJETIVO	PROBABILIDAD EN EL RIESGO DE CORRUPCIÓN Probable (1) Posible (2)	IMPORTANCIA EN EL MANEJO DE:		RESULTADO	9-18	1-8
				INFORMACIÓN Bajo (1) Medio (2) Alto (3)	RECURSOS Bajo (1) Medio (2) Alto (3)		Probabilidad alta de riesgo	Probabilidad baja de riesgo
PROCESOS / SUBPROCESOS DE APOYO	SUBPROCESO GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Gestionar y operar la Infraestructura tecnológica, asegurando la disponibilidad de los servicios de Tecnología de Información (TI) que administra la Oficina de Informática, para el cumplimiento de la misión de la Entidad.	1	2	2	4		X
	PROCESO CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Conocer y tallar los procesos disciplinarios que se adelanten contra servidores y ex-servidores públicos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, aplicando los procedimientos y términos establecidos en la Ley 734 de 2002, a fin de preservar el correcto desarrollo de la función Pública.	1	2	1	2		X
PROCESO SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	Evaluar de forma independiente el mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, por medio de auditorías internas de gestión, asesoría y acompañamiento, fomento de la cultura del auto control, valoración de riesgos y cumplimiento de los planes de mejoramiento institucional, a partir del fortalecimiento de los principios de eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión de la entidad.	1	2	1	2		X

Anexo 2. Planes de acción – Gestión de Riesgos de Corrupción

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción					
Subcomponente / Proceso	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente “Política Administración del Riesgo”	1.1	Revisar y actualizar la política de gestión del riesgo	Código de ética y buen gobierno actualizado con la política de administración del riesgo	Oficina Asesora de Planeación	01/09/2017 a 30/09/2017
	1.2	Socializar la política de Riesgos	Comunicado por correo electrónico y/o Sensibilización	Oficina Asesora de Planeación	01/09/2017 a 30/09/2017
Subcomponente “ Construcción del mapa de riesgos”	2.1	Revisión y Actualización del mapa de riesgos de corrupción	Matriz mapa de riesgos actualizado	Líderes de los proceso y Oficina Asesora de Planeación	01/09/2017 a 30/09/2017
	2.2	Definir acciones correctivas o preventivas para los riesgos que se encuentran en zona extrema, alta o moderada	ACPM	Líderes de los procesos	01/09/2017 a 29/09/2017
Subcomponente “ Consulta y divulgación”	3.1	Socializar los riesgos de corrupción identificados	Correo electrónico	Oficina Asesora de Planeación	01/09/2017 a 29/09/2017
	3.2	Publicar el mapa de riesgos de corrupción	Publicación página web	Oficina Asesora de Planeación	01/09/2017 a 29/09/2017
Subcomponente “Monitoreo y Revisión”	4.1	Realizar monitoreo a los riesgos de corrupción identificados	Acta de Asistencia	Líderes de los procesos Oficina Asesora de Planeación	01/11/2017 a 30/11/2017
Subcomponente “Seguimiento”	5.1	Realizar seguimiento al mapa riesgos de corrupción	Informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Oficina de Control Interno	Diez primero días hábiles de mayo, Agosto de 2017 y enero de 2017

Anexo 3. Plan de Acción –

Estrategia de racionalización de trámites

Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente / Proceso	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente "Seguimiento"	1.1	Realizar seguimiento a la Identificación, priorización y racionalización de los tramites definidos por las dependencias para su inscripción en el SUI	Registrar la información mensualmente en el SUI de los trámites actualmente inscritos.	Oficina Asesora de Planeación	02/01/2017 a 31/12/2017
Subcomponente "Identificación del Trámite"	2.1	Realizar seguimiento a la Identificación, priorización y racionalización de los tramites definidos por las dependencias para su inscripción en el SUI	Priorizar los trámites actualmente inscritos con el fin de disminuir tiempos y costos a los usuarios y Sistema eficiente y transparente que permita hacer inteligencia de datos, potencializando la labor de inspección, vigilancia y control.	Oficina Asesora de Planeación	02/01/2017 a 31/12/2017
Subcomponente "Priorización del trámite"	3.1	Realizar seguimiento a la Identificación, priorización y racionalización de los tramites definidos por las dependencias para su inscripción en el SUI	Priorizar los trámites actualmente inscritos con el fin de disminuir tiempos y costos a los usuarios y Sistema eficiente y transparente que permita hacer inteligencia de datos, potencializando la labor de inspección, vigilancia y control.	Oficina Asesora de Planeación	02/01/2017 a 31/12/2017
Subcomponente "Interoperabilidad"	4.1	Fortalecer la Plataforma Tecnológica para el mejoramiento de la infraestructura y seguridad que soportan los sistemas de información de la SSPD.	Mejoramiento de la plataforma del Sistema Unico de información – SUI como principal herramienta para la labor de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia, para cada componente hay un ambicioso plan de reformas que se implementarán gradualmente para poder construir un SUI 2.0, el cual sea más moderno, más simple y más transparente.	Oficina Informatica	02/01/2017 a 31/12/2017

**Anexo 4. Plan de Acción –
Mecanismos para mejorar atención al ciudadano**

Componente 3: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente / Proceso	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente “Estructura administrativa y direccionamiento estratégico”	1.1	Apoyar la discusión y generación de una estrategia de atención al ciudadano y de participación ciudadana.	Documento de Estrategia	Despacho	29 de Marzo de 2017
Subcomponente “Fortalecimiento de los canales de atención”	2.0	Realizar los informes y reportes de los planes, programas y proyectos del área conforme a los requerimientos internos	Informes y reportes efectuados	Grupo de Comunicaciones	02/01/2017 a 29/12/2017
	2.1	Apoyar y divulgar la gestión institucional, así como el desarrollo de eventos y actividades dirigidos a grupos externos de interés, conforme a las competencias del Grupo de Comunicaciones.	Comunicados, publicaciones de interés, apoyo a eventos externos	Grupo de Comunicaciones	01/01/2017 a 31/12/2017
	2.2	Apoyar y divulgar la gestión institucional, así como el desarrollo de eventos y actividades dirigidos a los grupos internos de interés, conforme a las competencias del Grupo de Comunicaciones.	Boletín interno, apoyo a eventos internos, actividades de divulgación	Grupo de Comunicaciones	01/01/2017 a 31/12/2017

	2.3	Administrar y actualizar el contenido de los canales electrónicos de comunicación (página web, intranet, redes sociales, carteleras digitales), conforme a las necesidades del área y las solicitudes de las dependencias de la entidad.	Medios de comunicación electrónicos administrados y actualizados en contenido	Grupo de Comunicaciones	01/01/2017 a 31/12/2017
	2.4	Producir piezas gráficas y audiovisuales de contenido institucional.	Piezas gráficas, videos, clips de audio para campañas de divulgación y promoción	Grupo de Comunicaciones	01/03/2017 a 31/12/2017
	2.5	Participar en las actividades orientadas al cumplimiento de la estrategia Gobierno en Línea y la publicación de información de conformidad con lo establecido en la Ley de Transparencia.	Mensaje de correo a las áreas para entrega de información Publicación de información institucional Reuniones de trabajo comité GEL	Grupo de Comunicaciones	01/01/2017 a 31/12/2017
	2.6	Generar los lineamientos para la identificación y procedimiento de las alertas tempranas enviadas a las Delegadas y gestionar el sistema de monitoreo para el seguimiento y ejecución de las mismas.	Circular de lineamientos y herramienta para el seguimiento de las alertas generadas y enviadas a las delegadas	Dirección General Territorial	01/03/2017 a 28/04/2017
Subcomponente "Talento humano"	3.1	Realizar acciones para formular e implementar articulaciones jurídicas y técnicas con las Delegadas y OAJ	Jornadas académicas para el personal que ejerce funciones o ejecuta actividades de servicio al ciudadano.	Dirección General Territorial	01/02/2017 a 30/06/2017

Subcomponente “Normativo y procedimental”	4.1	Resolver los silencios administrativos positivos que se reciban entre el 1 de enero y 30 de junio de 2017	SAP tramitados	Dirección General Territorial	01/03/2017 a 31/12/2017
	4.2	Resolver los recursos de reposición que se reciban entre el 1 de enero y 31 de octubre de 2017.	REP tramitados	Dirección General Territorial	01/02/2017 a 31/12/2017
	4.3	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
	4.4	Adelantar las investigaciones encaminadas a identificar la posible vulneración del régimen legal y regulatorio aplicable a las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios	Pliego de cargos (apertura de investigación), autos de cierre, autos de pruebas, acto administrativo de sanción o de archivo	Delegada de AAA	01/02/2017 a 31/12/2017
	4.5	Disminuir los tiempos de atención de PQRS y de alertas ciudadanas en un 20%	Construcción de línea base y matriz de control que demuestre la disminución mensual del 2% a partir del mes de marzo (Acumulado a 20%)	Delegada de AAA	01/02/2017 a 31/12/2017
	4.6	Formulación e imposición de Programas de Gestión para las empresas que amenacen de forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio	Programas de gestión suscritos	Delegada de AAA	17/01/2017 a 31/12/2017
	4.7	Diseñar e implementar un 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	Realizar y presentar 1 documento con la estructura funcional del esquema a implementar y presentar un informe semestral con el avance de la implementación	Delegada de Energía	01/04/2017 a 31/12/2017

	4.8	Realizar visitas de seguimiento e inspección que permitan contribuir con la adecuada prestación de los servicios de energía y gas combustible	30 visitas realizadas	Delegada de Energía	01/02/2017 a 15/12/2017
	4.9	Ejecutar la orden de toma de posesión en cumplimiento de las medidas contenidas en el decreto 2555 de 2010, dependiendo del tipo de toma, y las contenidas en el acto administrativo que ordene la medida.	Acta de posesión del agente especial o liquidador	Dirección de Intervenidas	01/01/2017 a 31/12/2017
	4.10	Gestionar las acciones pertinentes para la devolución o cierre por liquidación de las empresas en toma de posesión	(4) empresas devueltas a sus dueños y/o culminar el cierre del proceso liquidatario	Dirección de Intervenidas	01/01/2017 a 31/12/2017
	4.11	Publicar en la página web las gestiones adelantadas de las empresas intervenidas y en liquidación.	Información actualizada de las empresas en toma de posesión.	Dirección de Intervenidas	01/01/2017 a 31/12/2017
Subcomponente “Relacionamiento con el ciudadano”	5.1	Realizar las capacitaciones sobre los temas de Estratificación con las nuevas orientaciones de la Resolución SSPD 20168000052145 del 30/09/2016	Capacitaciones sobre los temas de estratificación	Dirección General Territorial	01/03/2017 a 31/12/2017

Anexo 6. Plan de Acción - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
Subcomponente / Proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente "Lineamientos de transparencia activa"	1.1	Verificar la publicación de los procesos del nivel central en su etapa precontractual, contractual y poscontractual.	Procesos publicados en la pagina Web del SECOP y la Entidad.	Dirección Administrativa	01/04/2017 29/12/2017
	1.2	Realizar campañas para el registro y actualización de las hojas de vida de los funcionarios en el SIGEP	Comunicaciones internas, intranet, correos electrónicos	Talento Humano	01/03/2017 29/09/2017
	1.3	Realizar campañas para el registro y actualización de las hojas de vida de los contratistas en el SIGEP	Comunicaciones internas, intranet, correos electrónicos	Dirección Administrativa	01/03/2017 29/09/2017
	1.4	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	Dirección Administrativa	03/04/2017 a 29/12/2017
	1.5	Realizar seguimiento a la identificación, priorización y racionalización de los tramites definidos por las dependencias para su inscripción en el SUIT	Informes de Seguimiento a los tramites inscritos en el SUIT	Oficina Asesora de Planeación	2/02/2017 30/12/2017
	1.6	Socializar temas contractuales y la documentación que se genere con relación a la supervisión de los contratos	Comunicaciones internas - intranet	Dirección Administrativa	01/06/2017 31/10/2017
Subcomponente "Lineamientos de transparencia pasiva"	2.1	Elaborar y presentar informes de Ley conforme al cronograma establecido	Informes de Ley	Oficina de Control Interno	01/01/2017 a 31/12/2017
Subcomponente "Elaboración instrumentos de gestión de la información"	3.1	Publicar los activos de información en la página Web de la entidad	Inventario de activos publicados	Oficina de Informática	30/06/2017
	3.2	Aplicar la Tabla de Valoración Documental TVD y/o Tabla de Retención Documental TRD	Fondo documental de la SSPD organizado e inventariado	Grupo de Gestión Documental	02/05/2017 a 29/12/2017
Subcomponente "Criterio diferencial de accesibilidad"	4.1	Mejorar la calificación del Índice Nacional de Transparencia	Estrategias para fortalecer la gestión institucional en el marco del INT	Oficina Asesora de Planeación	01/04/2017 31/12/2017
Subcomponente "Monitoreo del acceso a la información pública"	5.1	Elaborar un informe semestral sobre las solicitudes recibidas y su tiempo de respuesta, número de solicitudes trasladadas a otra entidad por no ser competencia de la SSPD, número de solicitudes a las que se le negó el acceso de información	Informe	Dirección General Territorial	Junio de 2017 Diciembre de 2017
	5.2	Diagnosticar, definir y diseñar la Arquitectura Empresarial asociada con los procesos misionales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para alinear el Sistema Único de Información (SUI) con los aspectos estratégicos, operativos y organizacionales de la entidad.	Documento diagnostico y propuesta de diseño arquitectura empresarial	Oficina de Informatica	01/08/2017 a 29/12/2017

Anexo 7. Plan de Acción – Iniciativas Adicionales

Iniciativa Adicionales				
Subcomponente / Proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Código de ética	Apoyar el diseño e implementación en todos las actividades de ética y cumplimiento en la Entidad	Informes trimestrales sobre las actividades requeridas en el marco de la estrategia de ética y cumplimiento	Despacho Superintendente	01/03/2017 a 31/12/2017

Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	31 Enero de 2017	Emisión Inicial
2	1 Agosto de 2017	Se ajustaron las actividades descritas en los componentes del plan y las fechas de cumplimiento, con el fin de atender las recomendaciones de la Oficina de Control Interno.
3	31 de Agosto 2017	Inclusión punto 5. Recursos