



2023

Programas de Transparencia y Ética

Borrador - en consulta

Índice

01	—	Introducción
02	—	Rendición de Cuentas
07	—	Racionalización de Trámites
08	—	Gestión de riesgos de corrupción
10	—	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
16	—	Transparencia y Acceso a la Información Pública
25	—	Glosario
26	—	Control de cambios

Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios es la encargada de inspeccionar, vigilar y controlar que los prestadores de servicios públicos cumplan con el adecuado servicio teniendo en cuenta calidad, eficiencia y sostenibilidad para mejorar la vida de la ciudadanía. Así mismo, nuestros colaboradores están comprometidos para evitar, prevenir y combatir la corrupción, incluido el soborno y ser una entidad transparente.

Por esta razón, la Superservicios pone en conocimiento a todos nuestros grupos de valor, los Programas de Transparencia y Ética 2023 (creados a partir del Art. 31 de la Ley 2195 de 2022, y que modificaron el Art. 73 de la Ley 1474 de 2011 antes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) desde las fases de preparación:

¿Cómo?

Realizamos mesas participativas de cada componente en dos fases: La primera brindando las bases de conocimiento cómo el contexto, marco normativo y el componente; y en la segunda fase, mediante una metodología de ideación, se recibieron aportes para que fueran revisados al interior de las dependencias y en lo posible, integrar aquellos que fuesen viables.

¿Quiénes?

Las mesas contaron con la participación de vocales de control, ciudadanía en general, colaboradores de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y de la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión del Territorio.

¿Cuándo?

Durante el último trimestre de 2022.

Rendición de Cuentas

En la implementación de lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para la transparencia y la participación ciudadana, la Superservicios adelantó un ejercicio de planeación participativa con metodologías de innovación y que incluyó a los diferentes grupos de valor, identificando problemáticas e ideas que aportaron a la construcción de la actual Estrategia de Rendición de Cuentas.

Como resultado de este ejercicio para 2023 se planteó el reto:

RETO:

Fortalecer el vínculo Estado-Ciudadanía en actividades de Rendición de Cuentas con información pertinente, diálogo en doble vía y responsabilidad frente a los compromisos adquiridos.

Estrategia de Rendición de Cuentas

META:

Realizar 15 actividades de Rendición de Cuentas con diálogo ciudadano y seguimiento a los compromisos.

OBJETIVO GENERAL:

Fortalecer el rol de los ciudadanos en las actividades de rendición de cuentas, a través del diálogo en doble vía y el seguimiento a compromisos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:



Diálogo

Realizar actividades de rendición de cuentas con enfoque regional garantizando el diálogo con los participantes y una mejora en su incidencia.



Información

Implementar el lenguaje comprensible y accesible en la información brindada a través de las actividades de rendición de cuentas.



Responsabilidad

Fortalecer las capacidades de los colaboradores frente al diálogo ciudadano y su importancia en la rendición de cuentas.

Tabla 1 – Componente: Rendición de Cuentas

Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Realizar ejercicios de rendición de cuentas dirigidos a medios de comunicación y otros grupos de interés.	Oficina Asesora de Comunicaciones	13/01/2023 al 29/12/2023
Recopilar la información referente a los avances en los procesos de toma de posesión vigentes, mediante cifras representativas reportadas por las empresas.	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	12/01/2023 al 31/12/2023
Divulgar información de la gestión institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles.	Oficina Asesora de Comunicaciones	13/01/2023 al 31/12/2023
Publicar a demanda un Twitter a fin de divulgar el resultado de las acciones de control que ejerce la DIEG.	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	18/01/2023 al 30/12/2023

Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Presentar informe detallado de los resultados de la gestión de la oficina vigencia 2022 mediante la publicación de video en la página web de la entidad.	Oficina de Control Interno Disciplinario	03/01/2023 al 30/04/2023
Ejecutar los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión para informar a los usuarios sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios.	Direcciones Territoriales	04/01/2023 al 31/12/2023

Subcomponente 2: Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Realizar cronograma anual para la rendición de cuentas por regiones.	Direcciones Territoriales	Entre enero y junio*
Realizar las rendiciones de cuentas por regiones.	Direcciones Territoriales	01/06/2023 al 31/12/2023

*Cada Dirección Territorial determina un margen de fechas para su propio cronograma de Rendición de Cuentas.

Subcomponente 2: Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Realizar y/o apoyar campañas institucionales informativas o pedagógicas dirigidas a los grupos de interés.	Oficina Asesora de Comunicaciones	13/01/2023 al 31/12/2023

Subcomponente 3: Responsabilidad para la rendición de cuentas

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Suministrar la información necesaria para las rendiciones de cuentas por regiones.	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	01/05/2023 al 30/11/2023
Coordinar la realización de las rendiciones de cuentas por regiones.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	06/06/2023 al 31/12/2023

Estrategia de Racionalización de trámites

Con el propósito de facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Superservicios, en términos de eficiencia y eficacia en los procesos, la entidad presentó al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, una propuesta de Estrategia de Racionalización de Trámites.

Dicha Estrategia contempla una propuesta de mejora para la plataforma de atención al ciudadano de la Superservicios "Te Resuelvo", entre otras ideas de digitalización de pasos en varios trámites.

La propuesta se presenta en el Anexo. 1 Propuesta de Estrategia de Racionalización de Trámites.

Gestión de Riesgos de Corrupción

Durante el 2022, la Superservicios trabajó en el fortalecimiento permanente en la Gestión de Riesgos de corrupción, de acuerdo con los lineamientos que establece el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la Secretaría de Transparencia y el Grupo Interno de Seguridad y Privacidad de la Información – MinTIC en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas (2020), quinta versión.

Las principales actividades desarrolladas durante el 2022 fueron la socialización de los cambios metodológicos en la gestión de los riesgos de corrupción y de soborno al interior de la entidad. Como resultado de los ejercicios de auditoría interna, se establece para el 2023: (i) la actualización de los riesgos de corrupción y de soborno de acuerdo con las nuevas metodologías, y (ii) el seguimiento trimestral a los controles definidos para el tratamiento de riesgos de corrupción y de soborno.

La Superservicios alineada con la construcción de los Programas de Transparencia y Ética, tiene planeadas las siguientes actividades las cuales tienen asignadas fechas y dependencias responsables:

Tabla 2 – Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción

Subcomponente 1: Política de administración de riesgos

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Prestar acompañamiento a las dependencias en la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno.	Despacho Superintendente	01/02/2023 al 31/12/2023

Subcomponente 2: Construcción del mapa de riesgos de corrupción

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Fortalecer la gestión de los riesgos de corrupción y de soborno en la entidad.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	04/01/2023 al 31/12/2023

Subcomponente 3: Revisión y seguimiento

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Elaborar informes de ley y seguimientos. (seguimiento a riesgos de corrupción).	Oficina de Control Interno.	17/01/2023 al 31/12/2023

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

La Superservicios está comprometida con la mejora constante de la atención al ciudadano en todos sus canales, para esto, realiza diferentes mediciones sobre la satisfacción de la atención brindada y una planeación participativa para aportar insumos a las actividades de este componente.

Consulte los canales de atención de la Superservicios:
<https://cutt.ly/V9vLZNw>

En ese sentido y con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía, facilitar el acceso a trámites a los grupos de interés, atender pertinentemente las necesidades y expectativas de la ciudadanía, la Superservicios establece las siguientes actividades para la vigencia 2023:

Tabla 3 – Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente 1: Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios.	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	01/03/2023 al 31/12/2023
Elaborar la propuesta con el diseño del observatorio ciudadano en Servicios Públicos.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	01/06/2023 al 31/08/2023
Analizar los insumos obtenidos en los diálogos regionales "servicios públicos para la vida" como insumo para el diseño de los observatorios ciudadanos.	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	01/04/2023 al 31/05/2023
Realizar la caracterización usuarios y empresa prestadoras.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	01/06/2023 al 31/12/2023

Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Realizar diagnostico del estado actual y propuesta de adecuación del espacio de atención al usuario.	Dirección Administrativa	01/02/2023 al 28/02/2023
Adecuar el espacio físico para la atención al usuario.	Dirección Administrativa	01/03/2023 al 30/09/2023
Fijar los lineamientos necesarios para gestionar las adecuaciones de las sedes para mejorar la atención de los ciudadanos.	Dirección Administrativa	16/01/2023 al 31/12/2023

Subcomponente 3: Talento Humano

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Realizar actividades de socialización sobre los Programas de Transparencia y Ética con colaboradores de la Superservicios.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	01/03/2023 al 30/06/2023
Realizar socializaciones de la plataforma estratégica 2022-2026.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	01/02/2023 al 31/12/2023
Diseñar o Actualizar, e implementar la estrategia de servicio al ciudadano 2023.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	01/02/2023 al 31/12/2023

Subcomponente 4: Normativo y procedimental

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios.	Direcciones Territoriales	01/03/2023 al 31/12/2023
Diseñar estrategia de participación ciudadana de la SSPD que incluya los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión (Teniendo en cuenta el ciclo de gestión pública)	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	01/02/2023 al 30/04/2023

Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Realizar diálogos regionales con los actores del sector para obtener un nuevo enfoque del sector.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	01/02/2023 al 31/12/2023

Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país.	Direcciones Territoriales	01/02/2023 al 31/12/2023
Realizar cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión.	Direcciones Territoriales	01/03/2023 al 31/03/2023
Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio.	Direcciones Territoriales y Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	01/02/2023 al 31/12/2023
Realizar cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión.	Direcciones Territoriales	01/03/2023 al 31/03/2023
Implementar estrategias de co-creación sobre los procesos de inspección, vigilancia y control al servicio al ciudadano de las empresas de servicios públicos domiciliarios.	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	01/05/2023 al 31/12/2023

Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	01/03/2023 al 31/12/2023
Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	01/02/2023 al 31/12/2023
Ejecutar los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión para informar a los usuarios sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	01/04/2023 al 31/12/2023
Orientar iniciativas de lenguaje claro.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	01/05/2023 al 30/11/2023
Ejecutar iniciativas de lenguaje claro en la Superservicios.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	03/04/2023 al 30/09/2023

Transparencia y Acceso a la Información Pública

De acuerdo con los lineamientos que establece el Departamento Administrativo de Función Pública- DAFP en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, particularmente en la política de gestión de transparencia y acceso a la información pública, fundamentada en la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, la Superservicios definió los siguientes sub-componentes:

1. Transparencia activa, se refiere al principio de divulgación proactiva de la información, la promoción de una cultura de transparencia basada en la publicación y divulgación, de forma pertinente y comprensible, de aquellos documentos de interés para la ciudadanía y grupos de valor, lo cual se constituye como un deber de la Superservicios.

2. Transparencia pasiva, en el marco del artículo 26 de la Ley 1712 de 2014 se refiere a la respuesta que debe brindar la Superservicios a todas las solicitudes de acceso a información que se reciban.

3. Gestión de la información, se refiere a la revisión y actualización de los programas, herramientas e instrumentos de gestión documental o bienes públicos de la entidad.

4. Criterios de acceso diferenciales, con el propósito de orientar la información y los canales disponibles para los distintos segmentos de los grupos de valor caracterizados por la entidad.

5. Hacer seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo transparencia e integridad para la Superservicios.

Teniendo en cuenta lo anterior se definieron las siguientes actividades de acuerdo con cada subcomponente:

Tabla 5 – Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información Pública

Subcomponente 1: Transparencia activa

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Elaborar el informe de gestión semestral y publicarlo en la página web de la entidad.	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	01/06/2023 al 31/12/2023
Traducir documento prioritario en lenguaje claro.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	01/04/2023 al 31/10/2023
Publicar boletín tarifario de energía Eléctrica (SIN Y ZNI) y Gas Combustible.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	14/01/2023 al 30/12/2023
Publicar trimestralmente el boletín de decisiones adelantadas en la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas Combustible.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	14/01/2023 al 30/12/2023
Elaborar y publicar el Diagnóstico de Medición a los prestadores del servicio de energía eléctrica.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	01/07/2023 al 30/09/2023

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Actualizar en la página web de la entidad las resoluciones de toma de posesión, de cambio o definición de la modalidad, o de liquidación de las empresas en toma de posesión.	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	01/06/2023 al 31/12/2023
Realizar y/o solicitar mejoras de contenido, diseño y funcionalidad de los portales web a cargo de la oficina.	Oficina Asesora de Comunicaciones	01/03/2023 al 31/12/2023
Publicar la línea jurídica institucional dirigida a la ciudadanía en general.	Oficina Asesora Jurídica	01/03/2023 al 31/12/2023
Emitir documentos jurídicos que fijen la línea jurídica institucional.	Oficina Asesora Jurídica	16/01/2023 al 31/12/2023
Elaborar informes de ley y seguimientos.*	Oficina de Control Interno	17/01/2023 al 31/12/2023
Elaborar y publicar el informe de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	01/04/2023 al 31/12/2023

*Actividad repetida en el componente de Gestión de riesgos por tratarse de una acción que fortalece tanto el subcomponente de revisión de seguimiento como al subcomponente de transparencia activa del programa moción y divulgación de la Transparencia y Acceso a la Información Pública

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Publicar informe de tarifas de gas natural de las ciudades capitales del país de acuerdo con la información reportada y certificada en el SUI.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	17/01/2023 al 30/12/2023
Publicar documentos trimestrales de Monitoreo del Mercado Mayorista de Energía y Gas.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	18/01/2023 al 31/10/2023
Elaborar y publicar el documento de caracterización de los componentes sociodemográficos, técnico financiero y comercial de los servicios de agua potable y saneamiento básico.	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	01/10/2023 al 31/12/2023

Subcomponente 2: Transparencia pasiva

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Resolver los trámites competencia de la Territorial, que ingresen en la vigencia 2023, radicados en la dependencia, conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad.	Direcciones Territoriales	02/01/2023 al 31/12/2023
Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme la normatividad vigente.	Direcciones Territoriales	02/01/2023 al 31/12/2023
Resolver los trámites de competencia de la SDPUGT conforme la normativa vigente, de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad, y en el marco de las metas del proceso correspondiente.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	02/01/2023 al 31/12/2023

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Dar respuesta a las solicitudes de información periodística sobre la gestión institucional	Oficina Asesora de Comunicaciones	13/01/2023 al 29/12/2023
Realizar y/o solicitar mejoras de contenido, diseño y funcionalidad de los portales web a cargo de la oficina.	Oficina Asesora de Comunicaciones	01/02/2023 al 31/12/2023
Elaborar los planes de trabajo de transparencia e integridad para la Superservicios, de acuerdo con los resultados de la medición del FURAG	Despacho del Superintendente	2/01/2023 al 30/04/2023

Subcomponente 3: Elaboración de los instrumentos de gestión de la información

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Realizar levantamiento de información de requerimientos de necesidades para la sistematización de inventario	Dirección Administrativa	01/02/2023 al 31/03/2023
Realizar encuentros informativos con personal de la entidad sobre la aplicación de los criterios de accesibilidad web a documentos institucionales.	Oficina Asesora de Comunicaciones	14/01/2023 al 30/01/2023
Realizar pruebas e implementación de la sistematización código QR del inventario	Dirección Administrativa	02/10/2023 al 29/12/2023

Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad

Actividad:	Responsable:	Fecha:
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	17/01/2023 al 31/12/2023
Realizar encuentros regionales con la participación de prestadores, representantes de las comunidades, autoridades del orden municipal, departamental y nacional del sector, para analizar los medios para registrar la información de los prestadores rurales	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	01/06/2023 al 30/09/2023
Establecer las estrategias de divulgación de los avances, retos y dificultades de la implementación de la actividad de aprovechamiento con las entidades de gubernamentales	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	01/03/2023 al 31/12/2023

Actividad:	Responsable:	Fecha:
Divulgar a los grupos de interés las acciones de IVC de la entidad, la normatividad vigente y disposiciones de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección al usuario	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	01/03/2023 al 31/12/2023
Realizar actividades de socialización sobre rendición de cuentas y transparencia	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	01/02/2023 al 31/10/2023

En nuestro compromiso por el uso de un lenguaje comprensible para la ciudadanía, se presenta los siguientes términos y su significado.

Si tiene más palabras que desea incluir al glosario, por favor escribirnos a: oapii_superlab@superservicios.gov.co

Programas de Transparencia y Ética:

Programas orientados a promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.

Rendición de cuentas:

Es el conjunto de acciones que se realizan, permanentemente, para que los servidores públicos y las entidades informen, expliquen y retroalimenten la gestión con sus grupos de valor.

Riesgo:

Es la posibilidad de que pase algo que afecte otra cosa ¿qué? Lo que sea, ¿cuándo? No estamos seguros.

Corrupción:

Cuando un empleado del gobierno es corrompido para sacar provecho de algo para él o para alguien más.

Riesgos de corrupción:

Que un empleado pueda resultar corrompido para aprovecharse de lo que puede o no hacer.

Control de cambios

Versión 1:

Publicación: Pendiente - Documento en consulta