



# Código de Ética E Integridad

Código DE-M-001 Versión 16 | Febrero, 2024

# Contenido

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. FUNDAMENTO LEGAL .....	4
4. DEFINICIONES.....	5
5. CONTENIDO.....	6
5.1. NUESTROS PRINCIPIOS, EL SUSTENTO INSTITUCIONAL.....	6
5.2. NUESTROS VALORES, EXPRESIONES DE NUESTRO ACTUAR .....	7
5.3. COMPROMISOS DE INTEGRIDAD EN NUESTROS ROLES SOCIALES .....	13
5.4. CERO TOLERANCIA ANTE ACTOS DE CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO.....	14
5.5. VIGILANCIA Y CONTROL EN MATERIA DE ÉTICA E INTEGRIDAD .....	16

## Presentación

Como colaboradores de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, creada constitucionalmente y llamada a dar ejemplo de probidad, transparencia y calidad, tenemos una misión excepcional en el mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos al ejercer la vigilancia, inspección y control de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible; así como a proteger los derechos y promover los deberes de los usuarios. Todos aportamos a ello desde cualquier nivel, función, proceso y actividad.

Para ello, nuestro desempeño debe estar guiado por **principios y valores** personales e institucionales que nos ayuden a ejercer nuestros roles bajo preceptos y comportamientos éticos, íntegros y transparentes en nuestra gestión institucional que generen confianza institucional en nuestros grupos de valor y receptores de nuestros productos y servicios. Con esto en mente, este *Código de Ética e Integridad* está dirigido hacia nuestros **servidores, contratistas y socios de negocio**, y representa un referente del deber ser para nuestro actuar, incluyendo lineamientos para sensibilizarnos sobre nuestro rol en la sociedad y quehacer institucional.

Así pues, debemos entender este código como una carta de navegación de las actuaciones de los servidores públicos que hacen parte de la Superintendencia. Este documento no sustituye los mecanismos de control disciplinario, fiscal, penal o de otra índole, ni está llamado a resolver asuntos que involucren responsabilidad civil, penal o disciplinaria, entre otros, que deban ser tramitados ante los jueces o autoridades correspondientes; no obstante, es complementario a los mecanismos de control disciplinario.

## 1. OBJETIVO

Establecer lineamientos de comportamiento, principios y valores que caractericen a los servidores públicos que hacen parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en adelante (SSPD), con el fin de que sirva de guía de cómo deben ser y obrar en cumplimiento de la misión institucional.

## 2. ALCANCE

El Código de Ética e Integridad es aplicable a todos los servidores públicos y contratistas de la SSPD y a todas las personas que cumplen o le sean delegadas funciones públicas sin perjuicio de las normas consagradas en el ámbito jurídico, asumirán y cumplirán de manera estricta y comprometida los principios, valores y directrices que se citan en este documento.

## 3. FUNDAMENTO LEGAL

La Constitución Política de Colombia de 1991 en su Artículo 123 define como “servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento”.

El Artículo 209 de nuestra Carta Política, define “la función administrativa al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.

Ley 80 de 1993 (Ley de Contratación) y sus Decretos Reglamentarios.

Ley 87 de 1993 “por el cual se establecen normas para el ejercicio de Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado...”

Ley 489 de 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

De conformidad con el Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015” de la Función Pública a través de sus lineamientos, Política de Integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, la cual hace parte de la Dimensión de Talento Humano; y demás normas concordantes.

#### 4. DEFINICIONES

**Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

**Autorregulación:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

**Autogestión:** Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz

la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos.

**Código de Integridad:** Marco común de principios y valores que permiten orientar a la entidad hacia un camino ético compartido entre el actuar y obrar bien para beneficio de las relaciones interpersonales de los servidores públicos, contratistas y de la ciudadanía en general.

**Integridad:** Actuar siempre con rectitud, honorabilidad, transparencia, austeridad, probidad, moralidad y coherencia para cumplir con las normas y directrices éticas.

**Valores:** Son las formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

**Socios de negocio:** Parte externa con la que la organización tiene, o planifica establecer, algún tipo de relación comercial.

## 5. CONTENIDO

### 5.1. NUESTROS PRINCIPIOS, EL SUSTENTO INSTITUCIONAL

Como contratistas y funcionarios orientamos nuestro desempeño y estamos al servicio de los intereses generales, con fundamento en los siguientes principios:

- **Economía:** Realizamos con agilidad y oportunidad nuestras actividades evitando trámites y gestiones innecesarias para nuestros usuarios y otras partes interesadas.
- 
- **Eficacia:** Logramos los objetivos que nos proponemos y facilitamos el acceso público a los servicios ofrecidos por la Superintendencia.

- **Eficiencia:** Utilizamos racionalmente los recursos asignados para el desarrollo de nuestras funciones y la generación de resultados.
- **Equidad:** Brindamos a cada ciudadano lo que resulte más justo o merezca según sus condiciones específicas, sin comprometer nuestra imparcialidad.
- **Igualdad:** Reconocemos que todos los ciudadanos tienen los mismos derechos y obligaciones, por ello no discriminamos por la diversidad de raza, religión, sexo u opinión, condiciones de nacimiento o circunstancia social o personal.
- **Imparcialidad:** Obramos sin inclinación en favor de una persona, partido político o intereses de terceros; tomamos decisiones y actuamos con autonomía y objetividad.
- **Legalidad:** Cumplimos nuestras funciones en el marco de la Constitución, la ley y la normativa vigente.
- **Moralidad:** Actuamos hacia el interés colectivo, pensando en el desarrollo de las facultades concedidas al funcionario que lo ejecuta.
- **Publicidad:** Reconocemos que lo público es de todos y que todos tenemos derecho a conocer las actuaciones de la entidad, salvo las excepciones de la ley, y, por ello, publicamos de forma proactiva la información pertinente. Asimismo, facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.

## 5.2. NUESTROS VALORES, EXPRESIONES DE NUESTRO ACTUAR

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2016 del 27 de febrero de 2020, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios adopta el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública que se entiende integrado en este documento. Así pues, como colaboradores de la Superintendencia de

Servicios Públicos Domiciliarios actuamos a conciencia y ponemos en práctica los valores institucionales allí establecidos, los cuales se presentan a continuación:

## Honestidad

La honestidad es aquella cualidad humana característica de actuar con fundamento en la verdad y la justicia, anteponiéndolos a sus intereses personales en pro del interés general.

### Descripción

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Comportamientos Deseables	Comportamientos No Deseables
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.</li> <li>✓ Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco ayuda con las instancias pertinentes al interior de la entidad, se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.</li> <li>✓ Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.</li> <li>✓ Denuncio siempre las faltas, delitos, violación de derechos y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.</li> <li>✗ No acepto incentivos, favores u otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.</li> <li>✗ No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).</li> </ul>

Comportamientos Deseables	Comportamientos No Deseables
contravenciones de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo y en el funcionamiento de la administración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ No miento en cualquier situación, contexto o entorno particular.</li> <li>✗ No me quedo callado para no dañar su imagen.</li> </ul>

## Respeto

Es un valor y una cualidad positiva que se refiere a la acción de venerar, apreciar y reconocer, valorar y tratar de manera digna a todos los seres. El respeto debe ser mutuo y nacer de un sentimiento de reciprocidad.

### Descripción

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todos seres independientemente de sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Comportamientos Deseable	Comportamientos No Deseables
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.</li> <li>✓ Valoro las fortalezas de mis compañeros de trabajo y reconozco su aporte a la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.</li> <li>✗ No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.</li> <li>✗ Nunca baso mis decisiones en presunciones, estereotipos o prejuicios.</li> </ul>

Comportamientos Deseable	Comportamientos No Deseables
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estoy abierto al diálogo y soy capaz de escuchar, comprender y valorar perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.</li> </ul>	

## Compromiso

Capacidad que tiene el ser humano para tomar conciencia de la importancia que tiene cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo estipulado para ello.

### Descripción

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Comportamientos Deseables	Comportamientos No Deseables
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conozco los objetivos estratégicos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y orientó mis actividades hacia la consecución de resultados.</li> <li>✓ Escucho, atiendo y orientó a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.</li> <li>✓ Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ No trabajo con una actitud negativa. No está bien afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.</li> <li>✗ No pienso que mi trabajo como servidor es un "favor" que le hago a la ciudadanía.</li> <li>✗ No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.</li> </ul>

Comportamientos Deseables	Comportamientos No Deseables
<p>que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas; entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.</li> <li>✓ Estoy atento siempre que interactúo con otras personas sin distracciones de ningún tipo.</li> <li>✓ Presto un servicio ágil, amable y de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ No ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.</li> </ul>

## Diligencia

La diligencia es la virtud que se puede comprender como la disposición de una persona a actuar prestamente, a hacer las cosas bien y a cumplir los compromisos adquiridos. Es saber trabajar duro, con esmero, y hacer tu mejor esfuerzo; en ella pones un cuidado especial al momento de realizar tus actividades paso a paso.

## Descripción

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo, o bien, con mis obligaciones contractuales de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Comportamientos Deseables	Comportamientos No Deseables
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Uso responsable de los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.</li> <li>✓ Cumplimiento con los tiempos establecidos para el logro de cada obligación laboral y contractual. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.</li> <li>✓ Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No está bien hacer las cosas a medias.</li> <li>✓ Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi desempeño y la de mis compañeros de trabajo.</li> <li>✓ Soy cuidadoso con la información a mi cargo y con su gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ No malgasto ningún recurso público.</li> <li>✗ No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo o mi relación contractual.</li> <li>✗ No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.</li> <li>✗ No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.</li> </ul>

## Justicia

Es uno de los valores fundamentales del ser humano, a través de ella se busca que cada individuo reciba lo que le pertenece independientemente de sus condiciones, lo que implica un reconocimiento y respeto total por los derechos humanos. La justicia pone a cada individuo en el lugar que se merece, sin discriminar y respetando sus libertades individuales.

## Descripción

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

Compromisos Deseables	Compromisos No Deseables
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables.</li> <li>✓ Me informo y procuro tener las cosas claras con el fin de no fallar en actuaciones graves.</li> <li>✓ Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.</li> <li>✓ Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ No favorezco el punto de vista de un grupo de interés, pues siempre, antes de tomar una decisión tengo en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.</li> <li>✗ Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.</li> <li>✗ No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.</li> </ul>

### 5.3. COMPROMISOS DE INTEGRIDAD EN NUESTROS ROLES SOCIALES

Como funcionarios, contratistas y otros socios de negocio que realizamos alguna gestión en nombre de la Superservicios o destinadas a incluirse como parte de las actividades realizadas por ésta, somos conscientes de nuestro rol en la sociedad y en coherencia con ello:

- Nos comprometemos a ser ejemplo social en la aplicación de los principios y valores aquí definidos y, en general, en el comportamiento probo, respetuoso y ejemplarizante en todos los roles que desempeñamos.
- Nos comprometemos a ser íntegros, a respetar los derechos humanos e igualdad en la sociedad.

- Nos comprometemos a apoyar todas las acciones para promover y fortalecer el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, y denunciaremos aquellas conductas contrarias a ellos.
- Nos comprometemos a no utilizar nuestra posición en la institución para sacar provecho o ventaja alguna de ella en nuestras relaciones en la sociedad.
- Nos comprometemos a que nuestras acciones no socaven el buen nombre y la confianza institucional de la Superservicios.

#### **5.4. CERO TOLERANCIA ANTE ACTOS DE CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO**

Para tomar posesión de personas en cargos públicos de la Superservicios se utiliza este juramento:

*¿Jura usted y promete solemnemente a la Patria, cumplir con la Constitución, las leyes, los principios éticos, los valores institucionales establecidos en el Código de Ética e Integridad, y cumplir fielmente, según su leal saber y entender, las funciones de su empleo?*

*Si así lo hiciere, que la Patria se lo premie, y si no, que ella se lo demande.*

Asimismo, la Superservicios y todo su personal manifiestan su disposición para autorregularse, autogestionarse y autocontrolarse; evitar, prevenir y combatir la corrupción, incluido el soborno y ser una entidad transparente. En este marco la entidad y sus colaboradores, se comprometen a:

- Encaminar sus actividades de conformidad con principios enunciados en la Constitución Política, las normas vigentes y este Código de Ética e Integridad.
- Orientar su gestión con integridad, enmarcada en principios y valores éticos, frente a todos sus grupos de interés.
- Capacitar y sensibilizar a todo el personal y, cuando lo crea conveniente, a sus grupos de interés, en políticas y acciones anticorrupción y en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles.
- Diseñar mecanismos tendientes a generar conciencia entre sus funcionarios y contratistas.
- Hacer uso de los mecanismos de participación ciudadana para integrarlos al control social de la gestión.
- Orientar sus actuaciones por los principios éticos definidos en el numeral 5.1 de este Código de Ética e Integridad.
- Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre su determinación inquebrantable de cumplirlas en el desarrollo de sus actividades.

- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Prohibir represalias, y proteger a las personas que brinden información, de cualquier represalia, en la medida que aquellas han reportado información de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, una preocupación por intento real o supuesto o violaciones de los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión Antisoborno.
- Articular las acciones de control social con los programas gubernamentales.
- Rendir cuentas a los grupos de interés y poner a disposición para consulta su información pública y garantizar la disposición al público de la información no confidencial de la entidad.
- Dar cumplimiento a las normas vigentes en materia de contratación.
- Mejorar los sistemas de comunicación e información con otras instituciones públicas y privadas.
- Promover pactos éticos de buenas prácticas, transparencia y eficiencia frente al ejercicio de la función administrativa y la contratación estatal.
- Dar cumplimiento con los lineamientos definidos para regalos, hospitalidad, beneficios y donaciones.

## 5.5. VIGILANCIA Y CONTROL EN MATERIA DE ÉTICA E INTEGRIDAD

La Superservicios realiza acciones para la vigilancia y control en materia anticorrupción, transparencia, ética e integridad, a través de actividades de seguimiento, medición, evaluación e investigación, así:

- Se mantienen y mejoran continuamente los sistemas de gestión que integran el Sistema Integrado de Gestión y Mejora, dentro del que se encuentran el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información y el Sistema de Gestión Antisoborno.

- Se mantiene y mejora continuamente el Sistema de Control Interno ordenado por la Ley 87 de 1993, mediante el despliegue del ambiente y actividades de control, monitoreo y evaluación, gestión del riesgo (incluyendo el de corrupción y de soborno) y la información y comunicación pertinente al sistema. Lo anterior, con la participación activa del personal que conforma el esquema de líneas de defensa del control interno.
- Por medio de la Función de Cumplimiento Antisoborno, el equipo temático de Integridad del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Oficial de Transparencia de la entidad (a su vez asume el rol de Oficial de cumplimiento para el SGAS), la Superservicios realiza vigilancia al cumplimiento de los lineamientos dados en materia anticorrupción, transparencia, ética e integridad en la entidad, incluidos los contenidos en este documento.
- La entidad dispone de un proceso, una función y el personal correspondiente para ejercer la función disciplinaria de acuerdo con lo establecido en la Ley 1952 de 2019.

## **¡La transparencia y el compromiso de lucha contra la corrupción son asuntos de todos!**

Juntos construimos una Superservicios íntegra, transparente, eficaz y eficiente.

# Código de ética e integridad - 2024

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Carrera 18 No. 84 – 35  
Bogotá D.C, Colombia  
(+571) 601-691-3005  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)  
[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)