

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2022

¡Te la ponemos clara!

Traducido a lenguaje claro por el laboratorio de lenguaje claro de la Superservicios en junio del 2022

PARA EMPEZAR

Esto no es una declaración sobre hechos que se dan en la entidad, por el contrario es una iniciativa para el fortalecimiento de la transparencia en la Superservicios.

¿Qué es un riesgo?

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



¿Qué es corrupción?

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

¿Por qué ocurre la corrupción?

Porque a los empleados del gobierno la ley nos pone a tomar decisiones que afectan a los ciudadanos y casi siempre ello implica platica para unos u otros.

¿Qué es un riesgo de corrupción?



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

¿En la Superservicios hay riesgos de corrupción?

¡Claro como en cualquier entidad pública o privada! En la Superservicios trabajamos empleados que tomamos decisiones que afectan a los ciudadanos que usan y a quienes prestan el servicio del acueducto, el alcantarillado, la recogida de basuras, la electricidad y el gas para cocinar.

¿Qué es lenguaje claro? ¿Para qué traducimos documentos a lenguaje claro?

Es una apuesta de la Superservicios para escribir y transmitir la información de forma comprensible. La idea es traducir de forma colaborativa los documentos de interés para nuestros ciudadanos a un lenguaje que sea más sencillo.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2022

Estos son los riesgos de corrupción que identificamos en la Superservicios:

1.

Posible riesgo número 1

¿Qué podría ocurrir?

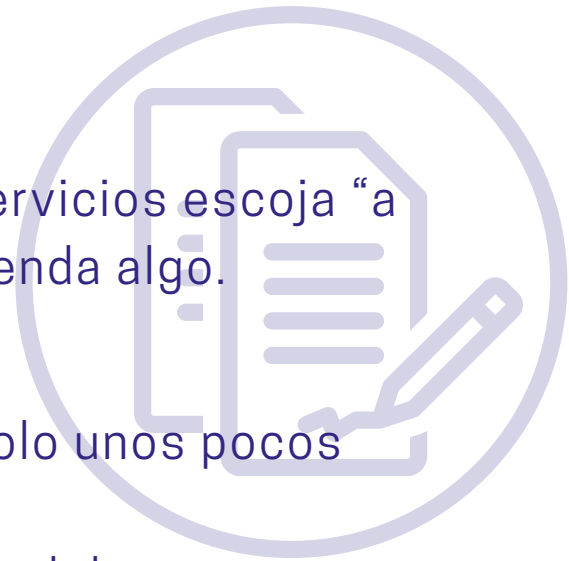
Que un empleado de la Superservicios escoja “a dedo” a alguien para que nos venda algo.

¿Por qué podría ocurrir?

- Porque se pidan cosas que solo unos pocos pueden cumplir.
- Alguien podría inventarse que debemos comprar algo que no se necesita o que se debe escoger al proveedor (vendedor) de una forma amañada.

¿Qué hacemos para que no pase?

- Revisamos que lo que queremos comprar si sea algo que se necesite para cumplir nuestras funciones.
- Les contamos a todos los proveedores qué queremos comprar, cuándo y cómo para que todos tengan la posibilidad de ofrecernos sus opciones a través del portal Colombia Compra Eficiente.



Posible riesgo número 2

2.

¿Qué podría ocurrir?

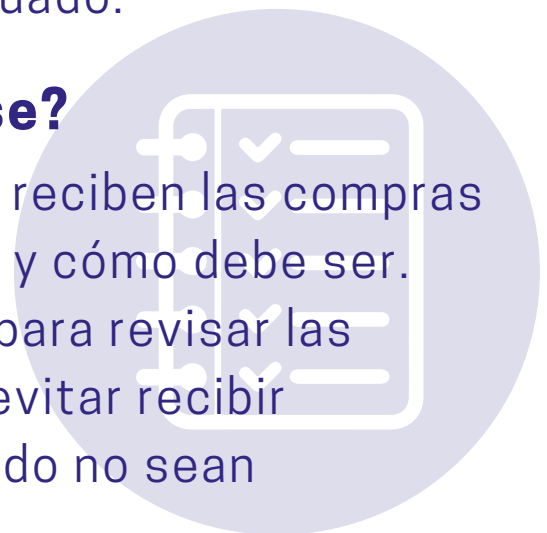
Que un empleado de la Superservicios reciba algo que compramos y que este sea defectuoso o que no sea real.

¿Por qué podría ocurrir?

- Porque quienes reciben lo que compramos olvidan revisarlo o no lo revisan como se debe.
- Porque no se acuerde como se debe revisar que lo que compramos sea adecuado.

¿Qué hacemos para que no pase?

- Comprobamos que quienes reciben las compras lo estén haciendo a tiempo y cómo debe ser.
- Implementamos controles para revisar las compras correctamente y evitar recibir productos o servicios cuando no sean satisfactorios.





3.

Posible riesgo número 3

¿Qué podría ocurrir?

Que un proveedor entregue documentos falsos y nos engañe logrando que loelijamos.

¿Por qué podría ocurrir?

Porque el proveedor no pueda probar que tiene lo que queremos ni las características que queremos.

¿Qué hacemos para que no pase?

Preguntamos sobre los proveedores y averiguamos si en realidad venden lo que queremos y con las características que necesitamos a través de la información disponible en el portal de Colombia Compra Eficiente.

Posible riesgo número 4

4.

¿Qué podría ocurrir?

Que no sancionemos a nuestros empleados que hemos sorprendido haciendo algo mal.

¿Por qué podría ocurrir?

- Porque como resultado de una investigación se concluya que cierta información no es suficiente para demostrar que el empleado hizo algo mal.
- Porque se venza el plazo que tiene la Superservicios para sancionar.

¿Qué hacemos para que no pase?

- Confirmamos que se cuente con toda la información para analizar cada uno de los aspectos de la conducta del empleado.
- Estamos pendientes de que el tiempo no transcurra sin hacer nada al respecto.

5.

Posible riesgo número 5

¿Qué podría ocurrir?

Que se roben, se pierdan o se usen para lo que no se debe los edificios, muebles, carros u otras cosas que en la entidad necesitamos para cumplir nuestras funciones.





¿Por qué podría ocurrir?

Porque no tenemos claro cómo estar pendientes de que no se roben, se pierdan o se usen las instalaciones y bienes de la entidad para lo que no se deben utilizar.

¿Qué hacemos para que no pase?

Cada seis meses revisamos dónde están nuestros muebles y otros bienes, quién las tiene y en qué estado están. Se hacen controles permanentes y se cuenta con personal de seguridad.

Posible riesgo número 6

6.

¿Qué podría ocurrir?

Que compremos computadores que en realidad no necesitamos, gastando dinero inadecuadamente.

¿Por qué podría ocurrir?

Porque no tengamos claro cuáles computadores necesitamos cambiar.

¿Qué hacemos para que no pase?

Revisamos cada seis meses y cada año qué tan viejos están nuestros computadores para cambiar aquellos que no esten funcionando.

7.

Posible riesgo número 7

¿Qué podría ocurrir?

Que cambiemos o le demos un mal uso a la información que utilizamos para cumplir nuestras funciones sacando provecho y beneficiar a alguien más.

¿Por qué podría ocurrir?

- Porque no se cancelan los permisos de acceso a información que tienen algunos colaboradores de la entidad cuando cambian de trabajo o se retiran de la entidad.
- Porque no nos preparemos lo suficiente y a tiempo para evitar que algo malo pase con la información.





¿Qué hacemos para que no pase?

- En la Superservicios tenemos controles de permisos para los accesos a información.
- Si notamos que alguien que tiene permisos para acceder o usar cierta información no lo hace durante tres meses, le suspendemos los permisos, esto se llama control de permisos.
- Si un compañero se va de la entidad o cambia de área, su jefe pide que se le retiren los permisos.

Posible riesgo número 8

8.

¿Qué podría ocurrir?

Que le demos un empleo a alguien que no tenga la educación o la experiencia que necesita la Superservicios porque él o ella nos dio algo a cambio.

¿Por qué podría ocurrir?

- Porque solo un grupo reducido de compañeros revisan las hojas de vida y concluyen que ciertas personas son las que necesitamos.
- Porque ese grupo de compañeros podría tener relación con algunos candidatos y podrían preferirlos a ellos y no a otros (podrían tener algún interés en su contratación).

¿Qué hacemos para que no pase?

Repartimos las hojas de vida de los candidatos (con sus diplomas y certificados laborales) para concluir que cumplen con la educación y experiencia que deben tener para ocupar el empleo, con lo cual hacemos pruebas y controles.

9.

Posible riesgo número 9

¿Qué podría ocurrir?

Que no cobremos o dejemos vencer intencionalmente las deudas que tienen con nosotros para que los deudores se libren de pagarnos.





¿Por qué podría ocurrir?

Porque se venza el plazo que tiene la Superservicios para cobrar las deudas a nuestros deudores.

¿Qué hacemos para que no pase?

Cada tres meses revisamos que iniciemos los cobros y que lo hagamos a tiempo para evitar que se venzan.

Posible riesgo número 10

10

¿Qué podría ocurrir?

Que le demos un mal manejo a la información con la que decidimos cuánto deben pagarle las empresas de servicios públicos a la Superservicios para beneficio propio o de un tercero.

¿Por qué podría ocurrir?

- Porque le contamos antes de tiempo a las empresas cuánto podríamos cobrarles para que ellos cambien información a su favor.
- Porque cambiamos, borramos o escondemos información necesaria para saber cuánto deberíamos cobrarle a las empresas.

¿Qué hacemos para que no pase?

- Nos mantenemos en contacto entre las dependencias para cruzar información y evitar que las empresas puedan cambiar información a su favor.
- Cruzamos información proveniente de la contabilidad y los valores pendientes por cobrarle a las empresas para conocer si hay diferencias.

11

Posible riesgo número 11

¿Qué podría ocurrir?

Que el dinero de la entidad sea enviado a quien no deba recibirlo.





¿Por qué podría ocurrir?

- Porque no revisamos ni llevamos bien nuestras cuentas de los dineros que debemos, nos deben, nos ingresa, giramos desde y hacia otros.
- Porque no hacemos cruces de información para verificar que estemos llevando nuestras cuentas bien.

¿Qué hacemos para que no pase?

- Revisamos que el dinero que destinamos para pagarle a alguien por algo, sí se lo paguemos conforme lo acordamos con él.
- Revisamos que los papeles que nos entregan cuando nos cobran sean los necesarios para poder pagarles a quienes le debemos dinero.
- Llevamos nuestras cuentas en un sistema que no nos deja decir mentiras y revisamos que todo se haya escrito en él.
- Revisamos mensualmente que sí nos cuadren las cuentas del dinero que está en nuestras cuentas de bancos.

Posible riesgo número 12

12

¿Qué podría ocurrir?

Que usemos plata que la entidad puede prestarle a las empresas prestadoras intervenidas para lo que no se debe.

¿Por qué podría ocurrir?

- Porque los trabajadores de la entidad que deciden si les prestamos o no a las empresas prestadoras intervenidas podrían tener relación con ellos y favorecerlos.
- Porque las empresas prestadoras de servicios públicos que nos piden dinero prestado no puede probar que necesitan el dinero para mejorar la prestación de los servicios o no pueden demostrar que puedan devolver el dinero.





¿Qué hacemos para que no pase?

- La Superservicios vigila que las empresas prestadoras a las cuales la entidad les presta dinero, lo usen para lo que lo pidieron prestado.
- La entrega del dinero se hace con autorización directa del Superintendente.

13

Posible riesgo número 13

¿Qué podría ocurrir?

Que no sancionemos (castiguemos) a las empresas que te prestan servicios públicos por hacer mal su trabajo o que la sanción no sea tan fuerte como debiera ser.

¿Por qué podría ocurrir?

- Porque empleados de la Superservicios que deciden si debemos o no sancionar a las empresas podrían tener relación con los empleados de estas empresas vigiladas.
- Porque siempre sean los mismos empleados quienes decidan si unas u otras empresas deban ser castigadas.
- Porque se concluya que cierta información no es suficiente para demostrar que la empresa hizo algo mal que le merezca ser sancionada.
- Porque, intencionalmente, dejemos pasar el tiempo hasta que ya no se pueda sancionar a la empresa.
- Porque no le contamos a la empresa que merece un castigo ni cuál fue el castigo que se le impuso.

¿Qué hacemos para que no pase?

- Les pedimos a nuestros compañeros que hagan una declaración juramentada en la que indiquen que no son familiares ni tienen otras relaciones con los empleados de las empresas a las que creamos que debemos castigar.





- Repartimos por sorteo los asuntos en los que creemos que es necesario castigar a las empresas a nuestros compañeros.
- Cada quince días, revisamos que toda la información de la posible investigación este completa y hacemos reportes o alertas.
- Cada tres meses, estamos pendientes de que el tiempo no transcurra sin hacer nada al respecto.
- Informamos por escrito a los empleados el castigo que les será impuesto y la forma cómo debe cumplirlo.

Posible riesgo número 14

14

¿Qué podría ocurrir?

Que, intencionalmente, no decidamos quién tiene razón sobre un reclamo (entre los usuarios - quienes usan los servicios públicos- y las empresas prestadoras de servicios públicos) y que por lo tanto: (i) no castigamos, (ii) dejemos pasar el tiempo y ya no podamos sancionar a las empresas, (iii) no obliguemos a las empresas a responder los reclamos, (iv) o que se le de la razón a quienes reclaman por no haber respondido a tiempo.

¿Por qué podría ocurrir?

- Porque los empleados de la Superservicios que toman esas decisiones podrían tener relación con los usuarios de los servicios públicos o con las empresas y los favorezcan.
- Porque quienes toman estas decisiones en la Superservicios podrían hablar en secreto con las empresas que prestan los servicios públicos o los usuarios que reclaman.
- Porque los usuarios que reclaman o inician un trámite desconocen que todos los reclamos y trámites de la entidad son gratuitos.
- Porque quienes trabajan en la Superservicios podrían ceder ante la tentación de sacar provecho para ellos mismos con sus decisiones.





¿Qué hacemos para que no pase?

Le hablamos a todos nuestros colaboradores insistiéndoles sobre la integridad de los servidores públicos y les contamos a los ciudadanos cómo pueden pedirle a la entidad que los ayude y sobre sus derechos, que no cobramos por esa ayuda y cómo pueden contarnos cuando un empleado de la entidad está sacando provecho o haciendo algo ilegal. Contamos con un canal de denuncias éticas en nuestra página web.

15

Posible riesgo número 15

¿Qué podría ocurrir?

Que recibamos algo a cambio por evitar que se revise (en nuestra función de vigilancia e inspección) algo que pudiese estar mal en la prestación de los servicios públicos domiciliarios por parte de una empresa de servicios públicos domiciliarios.

¿Por qué podría ocurrir?

- Porque podríamos no hacer una vigilancia suficiente, adecuada o a tiempo para revisar si algo pudiera estar mal en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- Porque quienes revisan si algo pudiera estar mal en la prestación de los servicios públicos domiciliarios podrían tener relación con las empresas que prestan esos servicios y favorecerlos.
- Porque quienes hacen esta revisión podrían hacer mal su trabajo para afectar la vigilancia a la prestación de estos servicios públicos.

¿Qué hacemos para que no pase?

- Cada tres meses revisamos toda la información que usamos para vigilar las empresas prestadoras de servicios públicos para estar seguros de haber hecho bien nuestro trabajo.
- Cada año verificamos que quienes vigilan la correcta prestación de los servicios públicos domiciliarios desde la Superservicios no tengan relación con personas que trabajen en empresas prestadoras de esos servicios.





Posible riesgo número 16

16

¿Qué podría ocurrir?

Que recibamos algo a cambio de no poner bajo la lupa a una empresa o decidir que no se debe intervenir de alguna forma cuando las empresas prestadoras de servicios públicos hacen algo mal.

¿Por qué podría ocurrir?

- Porque quienes deciden en la Superservicios si debemos poner, o no, bajo la lupa a una empresa o intervenir de alguna forma por la incorrecta prestación de un servicio público, podrían tener relación con sus empleados.
- Porque quienes deciden en la Superservicios podrían hablarse en secreto con las empresas que prestan los servicios públicos.
- Porque sean siempre los mismos compañeros quienes decidan si unas u otras empresas deban ser puestas bajo la lupa o debamos intervenir en ellas de alguna forma.
- Porque los ciudadanos y las empresas a veces desconocen que los trámites, quejas y reclamos de la entidad son gratuitos.
- Porque los ciudadanos no saben cómo contarle a la Superservicios que alguno de sus trabajadores esté haciendo algo ilegal o tenga relación indebida con los empleados de las empresas que prestan servicios públicos.
- Porque podría dejarse pasar, intencionalmente, el plazo para investigar o sancionar a una empresa de servicios públicos.
- Porque, podríamos pasar por alto, intencionalmente, cierta información útil sobre un mal actuar de una empresa por lo que debamos investigar o sancionar.





¿Qué hacemos para que no pase?

- Les contamos a las empresas de servicios públicos y a la ciudadanía qué necesitan, cómo y por dónde pueden contactarnos para que les podamos entregar lo que nos piden; también que no cobramos nada por entregarle eso que piden y cómo contamos que algún compañero esté haciendo algo ilegal o si tiene relaciones indebidas con los empleados de las empresas que prestan servicios públicos.
- Repartimos por sorteo a nuestros compañeros los asuntos en los que creemos que es necesario revisar con más cuidado la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

La Superservicios trabaja por estrechar sus relaciones con la ciudadanía y grupos de valor para garantizar la transparencia y buenas prácticas en su estrategia de lucha contra la corrupción.

Para ello los invitamos a ayudarnos respondiendo la siguiente pregunta:

¿Qué cosas crees que nos falta hacer o qué cosas crees que no estamos haciendo del todo bien?

¿Qué opinas de esta traducción?

Envíanos tus opiniones al correo sspd@superservicios.gov.co

