

REPÚBLICA DE COLOMBIA

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012

BOGOTÁ D.C.
31 de enero de 2014

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO GENERAL
 - 1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS
2. NORMATIVA RELACIONADA
3. MARCO ESTRATÉGICO
4. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES
5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 - 5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO
 - 5.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES
 - 5.3 RENDICIÓN DE CUENTAS
 - 5.4 ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y en atención a los lineamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, elaboró el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la SSPD manifiesta el compromiso institucional con la ciudadanía, mediante la incorporación en sus planes de gestión, de actividades orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano. En este plan se encuentran las estrategias establecidas 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.

Este plan será evaluado y actualizado por lo menos una vez al año.

Conforme a los lineamientos de la estrategia nacional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la SSPD, incluye los siguientes componentes:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. Se elabora el mapa de riesgos de corrupción y las medidas que se establecen para mitigarlos.
2. Estrategia Antitrámites. Acciones de racionalización y agilización de trámites de la entidad orientada a cerrar espacios que puedan generar corrupción.
3. Rendición de cuentas. Acciones que responden a la construcción y fortalecimiento de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil en busca de un accionar transparente de la entidad.
4. 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.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que, como mínimo, deben atender las dependencias responsables de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

1. OBJETIVO GENERAL

Determinar las acciones que se deben ejecutar para gestionar los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, orientado a fortalecer la atención al ciudadano, y la prevención de actos de corrupción de los servidores públicos y ciudadanía, soportada en la atención a los principios y valores institucionales, la aplicación de los controles establecidos en los procesos y procedimientos, y en la gestión eficiente y oportuna de los recursos públicos.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- Identificar los posibles riesgos de corrupción de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y documentarlo en el “mapa de riesgos de corrupción”.
- Divulgar las estrategias implementadas por la SSPD para la rendición de cuentas a la ciudadanía
- Determinar las estrategias para la racionalización de trámites de la SSPD
- Establecer las acciones necesarias para optimizar la atención al ciudadano.

2. NORMATIVA RELACIONADA

Los siguientes son los referentes normativos para la implementación de un Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2013:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las Contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8° (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).

- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)

3. MARCO ESTRATÉGICO

Visión.

Ser reconocida como una excelente Entidad por su labor frente a **usuarios**, prestadores y demás organismos del Estado.

Misión.

La Superintendencia protege y promueve los derechos y los deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos, para contribuir al **desarrollo sostenible** del país y a la **calidad de vida** de sus habitantes.

Política de Calidad

La Superintendencia de servicios públicos está comprometida con la **satisfacción de los usuarios**, promoviendo la prestación eficiente de los servicios públicos, contando con un equipo humano idóneo que permita el desarrollo y mejoramiento continuo de sus procesos y el fortalecimiento de su gestión institucional

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD	ESTRATEGIAS
1. Promover mayores niveles de satisfacción de los usuarios y prestadores frente a la labor de la Entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la cultura del servicio al ciudadano. • Informar clara y oportunamente acerca de las acciones que desarrolla la Superintendencia en beneficio de la comunidad.
2. Promover una eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Rediseñar el sistema de vigilancia y control, teniendo en cuenta las características propias de las regiones y de los prestadores. • Propiciar un cambio de conducta de los prestadores para mejorar la efectividad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. • Implementar un sistema de gestión de proyectos misionales.
3 Fortalecer e incrementar la presencia institucional y promover la participación ciudadana en todo el país.	<ul style="list-style-type: none"> • Ajustar la estructura organizacional de la superintendencia para ampliar sustancialmente la presencia de la Entidad en todo el territorio nacional. • Mediante el uso de tecnología de información y comunicaciones, desarrollar herramientas para fortalecer la participación ciudadana y el acercamiento de la Superintendencia a la ciudadanía. • Desarrollar instrumentos para la difusión y educación de la población sobre los derechos y deberes.
4. Gestionar información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional, del sector y de las autoridades del estado.	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la imagen Institucional y los canales de comunicación con los usuarios, prestadores y organismos del Estado. • Rediseñar el Sistema Único de Información SUI para mejorar sus características de calidad y oportunidad, satisfaciendo las necesidades de información de la sociedad.
5. Fortalecer la Gestión Institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el ambiente laboral y la cultura organizacional de la Entidad. • Mejoramiento de la infraestructura física para proveer un mejor servicio. • Generar los mecanismos para ajustar de manera efectiva el impacto de la normatividad laboral

4. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Los principios y valores individuales de los servidores de la Entidad se definieron y mediante un ejercicio de construcción colectiva y se documentaron en el código de Ética, el cual se convierte en un mecanismo de autorregulación como uno de los elementos de control para garantizar el principio de transparencia de los servidores de la Superintendencia de Servicios Públicos y que manifiesta la forma como vivencian la entidad.

La Superintendencia de Servicios Públicos cuenta con el código de Buen Gobierno, en el cual se manifiesta el soporte ético y la manera en que la alta dirección orienta las acciones de la entidad en el marco de su misión, para garantizar la atención de los requisitos de tipo moral, ético, de responsabilidad, transparencia y cumplimiento con el servicio público.

Estos elementos de control son el referente para que los servidores de la entidad interactúen con las partes interesadas en un ambiente que facilite la comprensión, el respeto, la identificación de nuevas necesidades para el mejoramiento de la presentación de los servicios misionales.

VALORES INSTITUCIONALES

Compromiso	Es la disposición de servicio y actitud positiva en el cumplimiento de las responsabilidades, siendo leales frente al compromiso adquirido dentro de la Entidad
Honestidad	Es la conciencia clara ante sí mismo, y ante los demás de lo que está bien y es apropiado para nuestro papel, conducta y relaciones, sin contradicciones ni discrepancia, entre los pensamientos, palabras o acciones, obrando correctamente, con respeto por sí mismo y por los demás.
Respeto	Es la capacidad de reconocer, valorar, y tolerar las diferencias de los demás.
Transparencia	Es hacer visible la gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de la relación directa entre los servidores públicos con el público que atienden. Entregar información adecuada para facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que lo afecten, tal como lo manda el artículo 2° de la Constitución Política.
Responsabilidad	Capacidad para reconocer y asumir las consecuencias de los actos, de obrar y tomar decisiones adecuadas en las situaciones que se presenten, logrando y manteniendo la satisfacción de los requerimientos y expectativas de la sociedad.

5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En atención a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2013, el cual contiene los siguientes componentes

- Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
- Estrategia antitrámites.
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

A continuación se describen las diferentes estrategias a realizar por la SSPD para los cuatro componentes

5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Para la identificación de riesgos se estableció un parámetro de priorización de procesos susceptibles a actos de corrupción en el marco de la definición de riesgo de corrupción descrito en la metodología “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

Riesgo de Corrupción.

“Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.” (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012).

En atención a lo anterior, se elaboró una matriz para determinar en qué procesos se presentaba mayor probabilidad de uso indebido del poder, a partir de la probabilidad de riesgo de corrupción para cada proceso y la importancia en el manejo de la información y de los recursos

Probabilidad en el uso indebido del poder	Importancia en el manejo de: información	Importancia en el manejo de: recursos
Probable (1) Posible (2)	Bajo (1) Medio (2) Alto (3)	Bajo (1) Medio (2) Alto (3)

Los resultados se describen a continuación:

				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
		PROCESO / SUBPROCESO	OBJETIVO						
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
PROCESOS / SUBPROCESOS MISIONALES		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
		SUBPROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	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

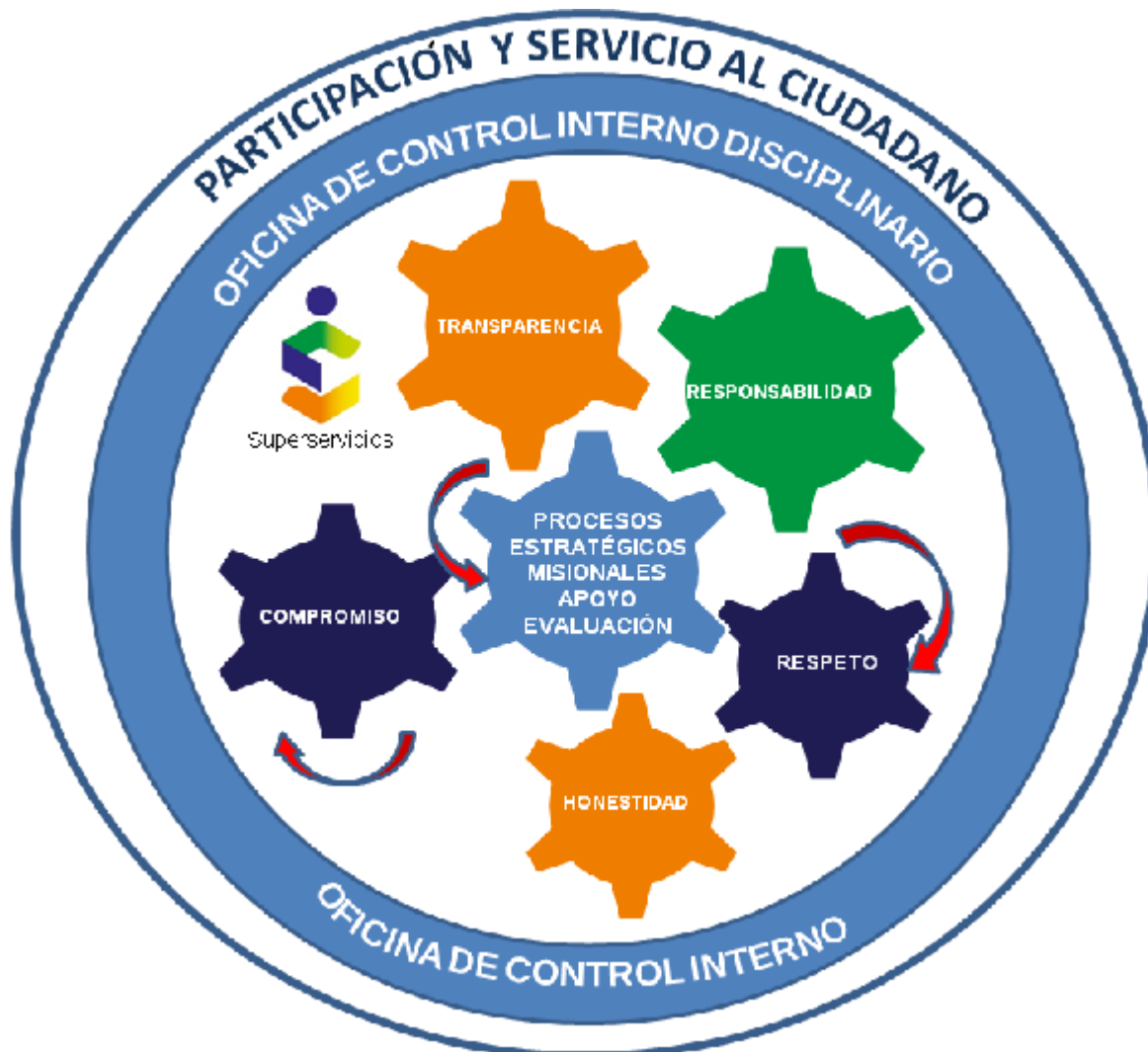
PROCESOS / SUBPROCESOS DE APOYO	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO	Liderar y ejecutar las actividades definidas en el plan estratégico de recursos humanos, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.	1	2	2	4		X
	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	
	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 requieran 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 confiable 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	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	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 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 fallar 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

A partir de la priorización se identificaron los posibles riesgos de corrupción para cada uno de los procesos, los cuales se encuentran en el archivo de excel denominado “Mapa de Riesgos de Corrupción SSPD”, anexo.

En la matriz de riesgos, se documentan aquellos que podrían tener algún grado ocurrencia en la entidad que conllevarían a actos de corrupción con impactos negativos en la imagen y transparencia institucional. Así mismo, se identificaron los controles y responsables para gestionar dichos riesgos.

Se considera que frente a los posibles riesgos identificados, la SSPD mediante su gestión soportada en los principios de autocontrol y sus referentes éticos y estratégicos, ejerce acciones de prevención evitando su ocurrencia. En este sentido, el modelo que se observa a continuación (Figura 1), evidencia el control que se ejerce al interior de la entidad, frente a la ciudadanía, y, a su vez, el control que la misma ciudadanía hace a la gestión institucional.

(Figura 1)



Para la SSPD, los principios y valores éticos hacen parte de la gestión de cada uno de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, los cuales además cuentan con los controles particulares en cada proceso, los controles de las oficinas de control interno y el control externo operado por el proceso misional de Participación ciudadana, el cual tiene como objetivo:

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

Este proceso está diseñado para que los usuarios, prestadores de servicios, Autoridades de Orden Nacional, Departamental y Municipal, líderes, comunitarios, vocales de control, miembros de Comités de Desarrollo y Control Social ejerzan control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios y a las funciones de Inspección, Vigilancia y Control de la SSPD

POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La SSPD en el marco de gestión soportada en los principios y valores éticos, se compromete a gestionar en caso de presentarse, los riesgos de corrupción, mediante la ejecución de las acciones previstas en el mapa de riesgos de corrupción anexo, la operación del Sistema de Control Interno, la capacitación del personal en la lucha contra la corrupción, la realización de procesos de rendición de cuentas y el cumplimiento de la normativa relacionada con la contratación.

5.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La SSPD cuenta con los siguientes trámites:

TRÁMITE	EN QUÉ CONSISTE EL TRAMITE
Pago de la contribución especial	Pago que deben hacer los prestadores de servicios públicos que están sometidos a la regulación de las respectivas comisiones y el control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Solicitud Actualización RUPS	Obligación que tienen los prestadores de servicios públicos domiciliarios de informar sobre el inicio de sus operaciones y actualizar sus datos en el Registro Único de Servicios Públicos
Cambio de auditor externo de gestión y resultados	<p>La auditoría externa de gestión y resultados, es un procedimiento mediante el cual una empresa privada especializada, efectúa un análisis a los prestadores de servicios públicos domiciliarios con el propósito de evaluar su gestión interna. Su contratación fue consagrada por el legislador como una obligación a cargo de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y es ella misma la que tiene la potestad de escoger, contratar y cambiar a la empresa de auditoría externa.</p> <p>Si la empresa de servicios públicos domiciliarios quiere cambiar a sus auditores externos, deberá solicitar ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la autorización respectiva, informando las causas que la llevaron a tomar la decisión.</p> <p>Las entidades oficiales que presten servicios públicos no están obligadas a contratar la auditoría externa. Ahora bien cuando la empresa prestadora del servicio público contrate o cambie de auditoría externa de gestión de resultados, deberá actualizar el RUPS y remitir la certificación del trámite a la Superintendencia.</p>
Solicitud cancelación RUPS	Obligación que tienen las personas no prestadoras que se inscribieron en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS de cancelar su inscripción
Solicitud de inscripción en el RUPS	Obligación que tienen los prestadores de servicios públicos domiciliarios de informar sobre el inicio de sus operaciones

En el marco de los trámites del Registro Único de Prestadores de Servicios RUPS, se establecen las siguientes actividades que facilitarán a los prestadores de servicios públicos reportar la información en el Sistema único de Información SUI:

OBJETIVO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Gestionar información oportuna y con calidad para el beneficio de las misión institucional, del sector y de las autoridades del Estado	GRUPO SUI	<ul style="list-style-type: none"> Definición del nuevo Formato Único Definir inventario de los formatos/formularios cuya habilitación depende del departamento/municipio donde se presta una actividad, según RUPS, así como la regla de habilitación para dichos formatos/formularios. Depurar los registro de los prestadores con doble ID Diagnóstico y estado actual del esquema de requerimientos de información a los vigilados.

OBJETIVO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
		<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar los Formatos de Estándar de Calidad (FEC) de información requerida a través de formatos de cargue masivo de los tópicos financiero, técnico y administrativo. • Diseñar, elaborar y publicar ficha municipal • Elaborar acciones correctivas y preventivas necesarias para evitar problemas en la calidad de la información registrada en el SUI • Elaborar los requerimientos para la automatización de la ejecución del aplicativo de reversiones, de manera que las solicitudes que se aprueben sean ejecutadas con mayor celeridad • Evacuar las solicitudes de habilitaciones y deshabilitaciones generadas erróneamente • Evacuar las solicitudes de reversiones. • Generar las alertas para las delegadas derivadas de la construcción de las rutinas en análisis de series de tiempo • Gestionar la implementación en la herramienta de cargue masivo del FEC • Gestionar las solicitudes de inscripción, actualización y cancelación de RUPS • Implementar los formatos de estándar de calidad de información en la herramienta SAS • Levantar los requerimientos para mejorar el aplicativo, de manera que se puedan anexar documentos • Proponer el documento de requerimientos de la construcción de nuevas bodegas de datos • Realizar entrenamientos usuarios internos y externos del SUI • Responder las solicitudes que ingresan por la mesa de ayuda realizadas por los usuarios del SUI, de manera oportuna a partir de las alertas arrojadas por los reportes y estadísticas con periodicidad mensual. • Revisar y depurar las herramientas de publicación de información (Reportes, bodegas de datos) del tópico comercial, técnico y financiero

Fuente: Planes de Acción 2014

5.3 ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el documento CONPES 3654 de 2010 los componentes para la rendición de cuentas se clasifican en:

i. Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

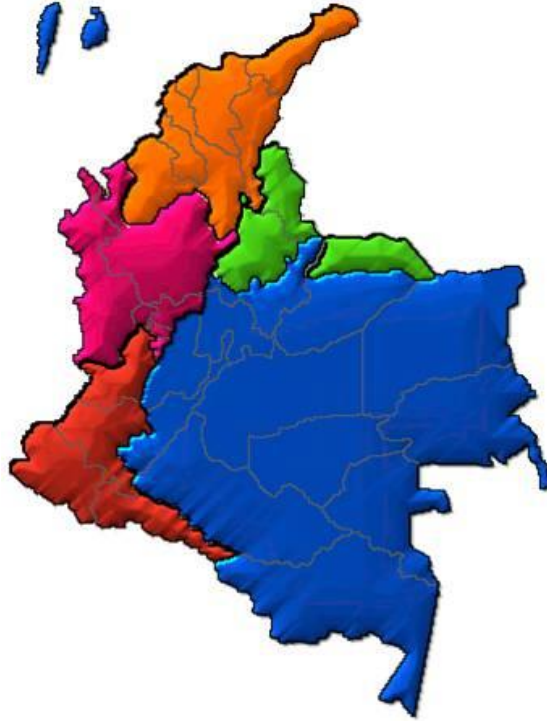
ii. Diálogo: Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.

iii. Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

En atención al Componente de Información, la SSPD dispone a la ciudadanía 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/portaldnp/
SUIFP Sistema Unificado de Inversión y Finanzas Públicas	https://suifp.dnp.gov.co/
SIIF Sistema Integrado de Información Financiera	www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/SIIF
SECOP Sistema Electrónico para la contratación Pública Portal Único de Contratación	http://www.colombiacompra.gov.co/ http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronico-de-contratacion-publica
Portal de Transparencia Económica	http://www.pte.gov.co/
SPI Seguimiento Proyecto de Inversión	https://spi.dnp.gov.co/

En cuanto a la rendición de cuentas a través del diálogo, la SSPD tiene presencia en el territorio colombiano a través de 5 Direcciones Territoriales y 17 Puntos de Atención Superservicios PAS



■ Dirección Territorial Centro (Avenida Calle 19 No. 13A - 12):

Departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Tolima, Huila, Casanare, Meta, Guaviare, Guainía, Vaupés, Vichada, Amazonas, Caquetá, Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con sede en la ciudad de Bogotá D.C.

■ Dirección Territorial Norte (Carrera 59 No. 75 - 134):

Departamentos de Guajira, Magdalena, Atlántico, Bolívar, Córdoba, Sucre y Cesar, con sede en la ciudad de Barranquilla.

■ Dirección Territorial Occidente (Avenida 33 No 74B - 253):

Departamentos de Antioquia, Chocó, Risaralda, Caldas y Quindío, con sede en la ciudad de Medellín.

■ Dirección Territorial Oriente (Carrera 34 No 54 - 92):

Departamentos de Santander, Norte de Santander y Arauca, con sede en la ciudad de Bucaramanga.

■ Dirección Territorial Suroccidente (Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19):

Departamentos de Valle del Cauca, Cauca, Nariño y Putumayo, con sede en la ciudad de Santiago de Cali.

La Dirección General Territorial, coordina la definición y 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 con 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 estrategias 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, sugerencias enmarcadas en las funciones de Inspección, Vigilancia y Control, dirigida a niños, vocales de control, miembros de Comités de Desarrollo y Control Social, autoridades municipales y usuarios en general

A continuación se describen las diferentes estrategias en las que se destaca el compromiso institucional en términos de comunicación de doble vía.

OBJETIVO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Fortalecer la gestión Institucional	Oficina Asesora de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar el registro de la información de seguimiento a los planes de acción, realizado por las áreas. • Elaborar informe trimestral sobre la gestión de la entidad y publicarlo en SIGME • Preparar y elaborar informe de gestión de la Superintendencia para incorporarlo al informe sectorial del Presidente al Congreso de la República de acuerdo con los lineamientos establecidos por el DNP. • Realizar el informe cuatrienal de la gestión de la Superintendencia. • Gestionar los formatos de rendición de cuentas a la Contraloría SIRECI
	Grupo de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar, publicar y remitir comunicados e informes de prensa sobre la gestión de la superintendencia a medios de comunicación masiva y otros grupos de interés.
	Oficina Asesora de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento a la ejecución del plan de publicaciones institucional, y las responsabilidades contractuales
Promover mayores niveles de satisfacción de los usuarios y prestadores frente a la labor de la entidad	Dirección De Entidades Intervenidas y En Liquidación	Presentación semestral del estado y avances de los procesos de intervención

Fuente: Planes de Acción 2014

5.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios hace parte del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano, liderado por el Departamento Nacional de Planeación DNP. La entidad participa activamente en la implementación de todas las estrategias planteadas en este marco, a partir del análisis de los grupos funcionales de servicio, análisis de los usuarios de la entidad, puntos de servicio, procesos de capacitación y formación, y definición de la política pública de servicio al ciudadano.

Adicionalmente la SSPD hace presencia en el territorio nacional a través de los siguientes Puntos de Atención Superservicios, PAS, en los cuales se brinda orientación y asesoría especializada a los usuarios y se gestionan las inquietudes, quejas y reclamos de la ciudadanía de manera directa:

DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO

		TELÉFONO FIJO
IBAGUE	Calle 7 No 3 - 78. Local 1 Edificio Tejares del Eden. Barrio La Pola	(8) 2614205
YOPAL	Calle 9 23-79/85 Local 3	(8)6356257
FLORENCIA	Carrera 10 A No. 7 – 04, Barrio Avenidas	4351346
TUNJA	Centro Comercial Plaza Real oficina 308 A	7402326
LETICIA	Calle 10 N°. 8-45	(098) 592 - 4161
SAN ANDRES	Cámara de comercio 2 piso	5123803 Ext. 122 y 123

DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE

		TELÉFONO FIJO
ARAUCA	Carrera 20 No. 16 – 58	(077) 8851794
CUCUTA	Avenida 1 No. 14 – 63 Local 103 Conjunto Condominio San Vicente II Barrio La Playa	(077) 5837453
BARRANCABERMEJA	Calle 49 No.21-18 - Barrio Colombia	

DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE

		TELÉFONO FIJO
POPAYAN	Carrera 8 No. 3-62 Centro Histórico	(092) 8221273
PASTO	Cámara de Comercio. Calle 18 No. 28 - 84 Cámara de Comercio Piso 2 Salón 3	(092) 731 13 48

DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE

		TELÉFONO FIJO
PEREIRA	Carrera 10 No 17 - 55 local 302 Edificio Torre Central	(096) 334 81 75
QUIBDO	Calle 21 No. 4 A - 33, Barrio Yesquita	(094) 6723230

DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE

		TELÉFONO FIJO
MONTERIA		
	Calle 25 No. 3-57 Local 5 Edificio Antares	(094) 7816794
RIOHACHA	Calle 5 No. 10 - 57	
VALLEDUPAR	Carrera 17 No 12 - 06 local 1	

El modelo de operación de la Superintendencia involucra la gestión de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan frente al desempeño institucional, mediante la ejecución del procedimiento “Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias”, inicia con la recepción y reasignación de las Quejas, Reclamos o Sugerencias y finaliza con la verificación de que la respuesta fue adecuada y oportuna. Las evidencias de la gestión este modelo se encuentran en el sistema de gestión documental ORFEO.

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

OBJETIVO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Fortalecer la gestión Institucional	Dirección General Territorial	<ul style="list-style-type: none"> • Dotar el Call Center de los recursos (conceptuales, operativos y de capital humano) necesarios para su funcionamiento. • Establecer alianzas estratégicas piloto con entidades públicas y privadas (alcaldías, gobernaciones, instituciones educativas, corporaciones y gremios, entre otras), para promover los canales de atención (presencial, virtual y telefónico). • Establecer los procedimientos para la atención personalizada, telefónica y virtual. • Evaluar el funcionamiento de los canales de atención y utilizar los resultados para proponer acciones correctivas y de mejora. • Formular la Política Institucional de Servicio al Ciudadano. • Formular un plan de trabajo para mejorar los aspectos que reporten menores grados de satisfacción en las mediciones realizadas en los canales de atención. • Realizar seguimiento a la implementación de la imagen institucional de los Puntos de Atención Superservicios (PAS) y a la mejora de la conectividad con las Direcciones Territoriales y el nivel central. • Realizar un proceso de sensibilización de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.
	Grupo de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar y apropiar la estrategia de servicio al ciudadano en la entidad conforme a los lineamientos institucionales.
	Oficina Asesora De Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer el portafolio de trámites, Productos y servicios de la SSPD
Promover mayores niveles de satisfacción de los usuarios y prestadores frente a la labor de la entidad	Direcciones Territoriales	<ul style="list-style-type: none"> • Resolver los trámites que se presenten ante la Dirección Territorial Norte, aplicando los procedimientos asociados. • Continuar la operación en los Puntos de Atención Superservicios PAS, autorizados por la DGT y poner en funcionamiento los nuevos PAS que sean solicitados por la Dirección. • Estandarizar la imagen de los Puntos de Atención Superservicios PAS, de acuerdo a los lineamientos de la Dirección General Territorial • Atender a los usuarios que llegan a los puntos de atención Superservicios PAS y sedes territoriales conforme al procedimiento de atención personalizada. • Implementar las nuevas estrategias de presencia institucional diseñadas por la DGT.

OBJETIVO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Fortalecer e incrementar la presencia institucional y promover la participación ciudadana en todo el país	Dirección General Territorial	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los eventos de presencia institucional y utilizar los resultados para proponer acciones correctivas y de mejora. • Formular la Política Institucional de Participación Ciudadana. • Hacer presencia institucional en los eventos de impacto nacional, que tengan relación con el marco de actuación de la Superintendencia, que sean convocados por diferentes sectores. • Realizar un proceso de divulgación de la Política Institucional de Participación Ciudadana a los servidores públicos que conforman el sistema. • Revisar la documentación del subproceso de Participación Ciudadana y realizar los ajustes necesarios. • Diseñar estrategias o espacios de presencia institucional para la promoción de la participación ciudadana, utilizando diferentes medios (emisoras, canales universitarios y regionales, páginas web de entidades públicas y ONG, entre otras), con un enfoque incluyente y diferenciado, que permita aumentar y dinamizar el marco de acción de la participación.
	Direcciones Territoriales	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las capacitaciones conforme a las orientaciones y lineamientos de la Dirección General Territorial, al procedimiento de capacitaciones y al cronograma aprobado. • Realizar los eventos de presencia institucional, una vez aprobado el cronograma, conforme a las orientaciones y lineamientos de la Dirección General Territorial y al procedimiento de presencia institucional
	Dirección General Territorial	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y actualizar el material de capacitación con el fin de homologar y recontextualizar el mensaje de las mismas. • Elaborar un instructivo para orientar y dar lineamientos generales a las Direcciones Territoriales en materia de capacitaciones. • Diseñar e implementar modelos de capacitación virtual en materia de participación ciudadana. • Evaluar los eventos de capacitación y utilizar los resultados para proponer acciones correctivas y de mejora. • Celebrar alianzas estratégicas piloto con el fin de ampliar la presencia de población menor de 30 años en los procesos de formación de participación ciudadana.



OBJETIVO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
	Directores Territoriales	<ul style="list-style-type: none">• Actualizar las base de datos de CDCS, de competencia de la territorial.• Capacitar a los miembros de los CDCS según el plan de actualización temática formulado por la DGT y al cronograma de capacitaciones aprobado.• Aplicar la estrategia de articulación con las autoridades departamentales y municipales para la promoción y el ejercicio de la participación ciudadana, establecida por la DGT.• Promocionar la comunicación entre los CDCS, utilizando las redes sociales y otros medios informáticos conforme a las instrucciones de la DGT.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

www.superservicios.gov.co

sspd@superservicios.gov.co

Carrera 18 No. 84 – 35

PBX (1) 6913005

Bogotá D.C.

Colombia