

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2019



Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
27 DE NOVIEMBRE DE 2019. VERSIÓN 2. / 31 DE ENERO DE 2019. VERSIÓN 1.

1. MENSAJE DE LA SUPERINTENDENTE

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios, tiene la misión constitucional de vigilar, inspeccionar y controlar la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios en condiciones de calidad y continuidad y. Cada uno de los colaboradores de la entidad estamos comprometidos con tal objetivo y trabajamos día a día para que todos los usuarios tengan una correcta prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible.

Uno de los pilares del gobierno es la lucha frontal contra la corrupción y la entidad está totalmente comprometida con seguir los lineamientos y políticas de transparencia y autocontrol establecidos en la normatividad vigente. En 2018, modernizamos los canales de atención al ciudadano, lanzamos la plataforma de atención al ciudadano Te Resuelvo, la cual facilita a la ciudadanía la interacción con los servicios que presta la entidad. Igualmente, innovamos con la atención móvil por medio de 32 nuevos kioscos digitales y creamos un nuevo canal de denuncias exclusivo para los asuntos de las empresas en proceso de intervención.

El año 2019 plantea muchos retos, pero sin duda el fortalecimiento de la política de transparencia es fundamental para el logro de los objetivos plasmados en nuestro nuevo referente estratégico que busca (i) innovar en vigilancia, inspección y control, (ii) dinamizar la atención a los usuarios de servicios públicos, (iii) fortalecer la gestión del recaudo de contribuciones y cobro de multas y (iv) desarrollar capacidades para la mejora de la gestión institucional.

Con el fin de alcanzar estos nuevos objetivos, buscamos promover la continua rendición de cuentas a través de diversos mecanismos tecnológicos para estar al alcance de la ciudadanía, y continuaremos con la actualización de mecanismos de gestión de riesgos y modernizando nuestros canales de atención ciudadana.

Con todo lo anterior, los colombianos contarán con una Superservicios transparente, moderna y siempre al servicio de todos.

Natasha Avendaño García

2. INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de fortalecer el relacionamiento de la Superservicios con sus grupos de valor, facilitar la comunicación bidireccional con ellos y promover la participación ciudadana en la planeación y gestión de la entidad, la Superservicios reitera su compromiso de trabajar de forma transparente y bajo el principio de cero tolerancia a la corrupción a través del siguiente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Conforme con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) se incluyen los siguientes componentes:

3.1. Componente 1: Gestión de riesgo de corrupción

Atendiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y de la Secretaría de Transparencia, establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas - riesgo de gestión, corrupción y seguridad digital V.4, en 2018 se actualizó el módulo de riesgos en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME), se definió la política de gestión de riesgos (código DE-D-002 V.3) y se identificaron los riesgos de corrupción en la entidad.

Para consultar el mapa de riesgos de corrupción vigente en la entidad ver anexo 1 al final del documento.

Para la vigencia 2019, se tiene programado hacer una revisión metodológica de la política de gestión de riesgo de la entidad y ajustarla de ser necesario. Asimismo, se socializarán los nuevos lineamientos para la identificación y tratamiento de riesgos de corrupción y se actualizarán según corresponda. Se tiene previsto que esta actividad se realice de manera participativa con líderes de proceso, colaboradores de la Superservicios y grupos de interés.

En la tabla *Tabla 1 Componente Gestión de Riesgo de Corrupción*, se definen las actividades correspondientes a este componente.

Tabla 1 Componente Gestión de Riesgo de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Responsable	Fecha programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1. Revisar la Política de Administración de Riesgos	Oficina Asesora de Planeación	01/09/2019 al 31/10/2019
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1. Socializar métodos y herramientas para el tratamiento de riesgos	Oficina Asesora de Planeación	01/05/2019 al 31/05/2019
	2.2. Definir tratamientos de los riesgos identificados para cada uno de los procesos	Oficina Asesora de Planeación	01/08/2019 al 31/08/2019
3. Consulta y divulgación	3.1. Valorar los riesgos identificados por cada uno de los procesos y validarlos con grupos de interés	Oficina Asesora de Planeación	01/06/2019 al 31/07/2019
4. Monitoreo y revisión	4.1. Realizar seguimiento a los tratamientos de riesgo definidos mediante las ACPMs formuladas para tal fin	Oficina Asesora de Planeación	01/09/2019 al 31/12/2019
5. Seguimiento	5.1. Elaborar Informe Consolidado del Resultado de la Implementación de la Documentación de Controles	Oficina de Control Interno	02/12/2019 al 30/12/2019

3.2. Componente 2: Rendición de cuentas

De acuerdo con las directrices que establece el Gobierno Nacional a través del MIPG, la estrategia de rendición de cuentas de la Superservicios se rige por los siguientes elementos:

- *Información:* para fortalecer la rendición de cuentas se informará públicamente sobre la gestión de la entidad y se le facilitará a los ciudadanos y grupos de valor el acceso a la información.
- *Diálogo:* con la finalidad de facilitar una comunicación bidireccional en la que se promueva el diálogo y se justifique la gestión se dará respuesta oportuna y de calidad, a los cuestionamientos de grupos de valor y ciudadanos en el marco de las actividades de rendición de cuentas que se programen.
- *Responsabilidad:* con el propósito de fortalecer la participación y el control social de ciudadanos y grupos de valor se atenderán y corregirán los aspectos a fortalecer identificados en los espacios de diálogo que adelante la entidad.

Igualmente, se rendirá cuentas de forma permanente, para lo cual se difundirá información a través de canales institucionales y se habilitarán espacios de diálogo (presenciales y virtuales) sobre asuntos de interés para los grupos de valor.

Con el objetivo de mejorar continuamente la rendición de cuentas se fortalecerán los componentes de: (i) aprestamiento institucional para su promoción, (ii) diseño de la estrategia y (iii) la preparación de la misma. Sentido en el cual:

- Se actualizará la caracterización de grupos de valor en 2019 para ser más pertinentes en la identificación de necesidades de información, de canales y de espacios que sean de su interés.
- Las recomendaciones que resultaron de la audiencia de rendición de cuentas del año 2018 serán consideradas para las actividades programadas en 2019.
- Con la finalidad de enfocar la rendición de cuentas en derechos humanos y en Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se incluirán estas temáticas en el Plan Institucional de Capacitación (PIC).
- Se definirán y programarán actividades de diálogo para el 2019 (las cuales se especifican en el cuadro 2).
- Finalmente, se analizarán los resultados de los ejercicios de rendición de cuentas, se atenderán los compromisos que resulten de los mismos y se implementarán las acciones correctivas a las que haya lugar en los casos que así se requiera.

En la Tabla 2 Componente Rendición de Cuentas, se definen las actividades correspondientes a este componente.

Tabla 2 Componente Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Responsable	Fecha programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Analizar el estado de la estrategia de rendición de cuentas en la entidad durante la vigencia 2018	Oficina Asesora de Planeación	15/01/2019 al 28/02/2019
	1.2. Diseñar la estrategia de rendición de cuentas 2019	Oficina Asesora de Planeación	01/02/2019 al 28/02/2019
	1.3. Recopilar y estructurar la información referente a los avances de las acciones adelantadas por parte de la Dirección Intervenidas a las empresas en toma de posesión	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	01/01/2019 al 31/12/2019
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1. Realizar ejercicios de rendición de cuentas	Despacho del Superintendente	01/03/2019 al 20/12/2019
	2.2. Convocar a los grupos de interés para que participen en las actividades de rendición de cuentas	Despacho del Superintendente	01/03/2019 al 31/12/2019

Subcomponente	Actividades	Responsable	Fecha programada	
	2.3.	Realizar la rendición de cuentas del Sistema Integrado de Gestión y Mejora	Oficina Asesora de Planeación	01/08/2019 al 31/08/2019
	2.4.	Establecer los canales y mecanismos para el diálogo o retroalimentación de las acciones de rendición de cuentas de los procesos de toma de posesión	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	01/01/2019 al 31/01/2019
	2.5.	Realizar las actividades necesarias para el proceso de rendición de cuentas de la entidad, en coordinación de la Oficina Asesora de Planeación	Dirección General Territorial	1/02/2019 al 20/12/2019
3. Responsabilidad para la rendición de cuentas	3.1.	Socializar la estrategia de rendición de cuentas 2019 y el instructivo de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	12/03/2019 al 31/05/2019
	3.2.	Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos	Despacho del Superintendente	01/05/2019 al 20/12/2019

Subcomponente	Actividades	Responsable	Fecha programada
	resultado de las actividades de rendición de cuentas		
	3.3. Diseñar y validar un mecanismo de seguimiento y evaluación de las actividades definidas en la estrategia de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	01/03/2019 al 30/03/2019

3.3. Componente 3: Metodología para la transparencia y el acceso a la información

Considerando que MIPG estableció en su dimensión de Información y Comunicación los lineamientos para garantizar: 1. la transparencia a través de la difusión de información, respuestas a solicitudes de información, 2. adecuación de instrumentos de gestión de la información, 3. establecimiento de criterios diferenciales de accesibilidad y 4. el monitoreo al acceso a información. La Superservicios centra su atención en el fortalecimiento de cada uno de los elementos mencionados de la siguiente manera:

- Fomento de la transparencia activa a través de la publicación de información de interés para los grupos de valor y el refuerzo de capacidades para el ejercicio de control social por parte de la ciudadanía.
- Monitoreo, como ejercicio de autocontrol y mejora continua de la transparencia pasiva, mediante el seguimiento periódico de atención a las solicitudes que reciba la entidad durante el año 2019.
- Ejecución del Programa de Gestión Documental, el cual prevé la implementación del Plan Institucional de Archivo (PINAR) y de las Tablas de Retención Documental (TRD) convalidadas, entre otros instrumentos de gestión de la información.

- Fortalecimiento de los canales de atención de la Superservicios, con el objetivo de ampliar la cobertura con un enfoque diferencial.
- Continuar con el monitoreo de la matriz de cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, para lo cual se diseñó el indicador *Cobertura en la publicación de la información mínima de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 103 de 2015*, el cual se medirá con una periodicidad mensual.

En la Tabla 3 Componente Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información, se definen las actividades correspondientes a este componente.

Tabla 3 Componente Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades		Responsable	Fecha programada
1. Transparencia activa	1.1.	Publicar boletín tarifario	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	15/01/2019 al 20/12/2019
	1.2.	Elaborar informe de monitoreo de la calidad de la potencia de energía eléctrica	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	15/01/2019 al 30/07/2019
	1.3.	Publicar el Boletín de decisiones	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	15/01/2019 al 20/12/2019
	1.4.	Divulgar información institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles	Despacho Superintendente	03/01/2019 al 31/12/2019
	1.5.	Divulgar por los canales de comunicación institucionales los conceptos y posiciones emitidos	Oficina Asesora Jurídica	05/02/2019 al 30/12/2019

Subcomponente	Actividades		Responsable	Fecha programada
	1.6.	Realizar campañas de socialización de la estrategia de control social	Dirección General Territorial	01/06/2019 al 20/12/2019
	1.7.	Elaborar boletines	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	01/03/2019 al 31/12/2019
	1.8.	Elaborar y publicar el informe de disposición final	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	01/06/2019 al 31/12/2019
	1.9.	Elaborar y publicar el informe aprovechamiento de residuos solidos	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	01/03/2019 al 31/12/2019
	1.10.	Elaborar y publicar el Informe de análisis sectorial cuatrienio sobre los servicios públicos de acueducto y alcantarillado 2018	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	01/03/2019 al 31/12/2019
2. Transparencia pasiva	2.1.	Atender los derechos de petición, reversiones de información, suministro de datos a las diferentes dependencias, Gobierno Nacional y ciudadanía en general sobre estratificación socioeconómica y demás temas de competencia	Dirección General Territorial	01/02/2019 al 15/12/2019
	2.2.	Entregar el Informe Nacional del Agua para	Delegada para Acueducto,	01/03/2019 al 31/08/2019

Subcomponente	Actividades		Responsable	Fecha programada
		consumo humano - INCA 2018	Alcantarillado y Aseo	
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Realizar el seguimiento técnico y financiero de la ejecución del Programa de Gestión documental y Plan Institucional de archivos	Dirección Administrativa	01/02/2019 al 31/12/2019
	3.2.	Realizar mesas de trabajo para verificar el cumplimiento del PINAR	Secretaría General	20/03/2019 al 20/12/2019
	3.3.	Aplicar las tablas de retención documental	Dirección Administrativa	01/03/2019 al 31/12/2019
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1.	Fortalecer los canales de atención, ampliando cobertura y con enfoque diferencial	Dirección General Territorial	01/06/2019 al 15/12/2019
5. monitoreo de la matriz de cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información	5.1	Hacer seguimiento al indicador: <i>Cobertura en la publicación de la información mínima de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 103 de 2015</i>	Oficina Asesora de Planeación	Indicador cuatrimestral

3.4. Componente 4: Racionalización de trámites

Durante el año 2018, se identificaron y priorizaron los trámites de la Superservicios con el objetivo de simplificarlos, agilizarlos y modernizarlos. En el marco de dicho ejercicio:

- Se solicitó ajustar el trámite *Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios* (SUIT N° 25275) incluyendo todos los recursos que se resuelven desde

la Superservicios (v.gr: Silencio Administrativo -SAP-; Recursos de Apelación -RAP-; Atención personalizada -ATPN-; Peticiones, Quejas y Reclamos -PQR-; Recursos de Queja -REQ-; Recursos de Reposición -REP-; y Revocatorias.

- Se creó, y fue aprobado, un nuevo trámite para la *Certificación para la administración de los recursos del Sistema General de Participación para Agua Potable y Saneamiento Básico*.
- Se ajustó el Portafolio de Servicios disponible en la página web de la Superservicios.

Considerando que el año pasado la Superservicios realizó el ejercicio de priorización y racionalización de sus trámites, para la vigencia 2019 se tiene planteado una estrategia que permita mejorar los tiempos de respuesta internos para los recursos presentados en el marco del trámite *Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios* (SUIT N° 25275). La estrategia se encuentra publicada en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Se anexa la Estrategia de Racionalización de Trámites publicada en el SUIT al final del documento (Anexo 2).

Igualmente, durante el año 2019 se revisarán y priorizarán los trámites para plantear planes de trabajo que permitan su interoperabilidad en 2020, cuando el trámite así lo requiera.

3.5. Componente 5: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Con la finalidad de mejorar la calidad y facilitar el acceso a trámites y servicios, atendiendo pertinentemente a las necesidades y expectativas de los grupos de valor, la Superservicios expresa su compromiso con el fortalecimiento y mejora continua de la atención a usuarios a través de actividades que:

- Potencialicen los canales de atención.
- Sensibilicen temáticas relacionadas con el mejoramiento de la atención al ciudadano para colaboradores de la entidad. Asimismo, en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) se incluirán temáticas que refuercen la vocación de servicios y las competencias del talento humano con relación al servicio al ciudadano.

- Implementar acciones al interior de la entidad que permitan mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas a ciudadanos.
- Apoyen el seguimiento a la gestión de las dependencias que atienden y responden requerimientos y trámites a ciudadanos. Además, de iniciativas de autocontrol que fortalezcan la cultura de mejora continua.
- Empoderen a los ciudadanos en el ejercicio de fiscalización y control social.

En la Tabla 4 Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se definen las actividades correspondientes a este componente.

Tabla 4 Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente		Actividades	Responsable	Fecha programada
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Realizar documentos técnicos de innovación pública para el empoderamiento ciudadano frente al ejercicio del control social	Dirección General Territorial	01/02/2019 al 20/12/2019
	1.2.	Enviar a las Superintendencias Delegadas información veraz y oportuna sobre los trámites, cuando éstas lo requieran	Dirección General Territorial	01/03/2019 al 15/12/2019
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Implementar la estrategia de servicio al ciudadano, a través de acciones con los gestores territoriales, canales de atención, ciudadanía, entidades del sector y demás grupos de interés	Dirección General Territorial	01/02/2019 al 20/12/2019
	2.2.	Implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios	Dirección General Territorial	01/07/2019 al 31/10/2019

Subcomponente		Actividades	Responsable	Fecha programada
	2.3.	Generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio	Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales	01/03/2019 al 20/12/2019
	2.4.	Generar y socializar informe sobre evaluación de los canales de atención	Dirección General Territorial	01/04/2019 al 20/12/2019
3. Talento Humano	3.1.	Realizar jornadas internas de retroalimentación en normatividad, atención al usuario y desarrollo de procesos	Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales	01/02/2019 al 30/11/2019
4. Normativo y procedimental	4.1.	Generar documento de monitoreo territorial sobre trámites, en donde se identifiquen causas, posibles alertas e incumplimientos legales que sirvan como insumo para la IVC de la Superservicios	Dirección General Territorial	01/02/2019 al 31/12/2019
	4.2.	Realizar mesas de trabajo para socializar resultados de la DGT e identificar PCC, establecer esquemas de trabajo para el cumplimiento de los objetivos, producto de ejercicios de autocontrol sobre las diferentes actividades que se desarrollan en la DGT (al interior de la entidad)	Dirección General Territorial	01/03/2019 al 30/11/2019
	4.3.	Realizar seguimiento al avance de la gestión en las Direcciones Territoriales	Dirección General Territorial	01/04/2019 al 20/12/2019

Subcomponente		Actividades	Responsable	Fecha programada
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1.	Diseñar e implementar estrategia de participación ciudadana, a través de acciones con los vocales, CDCS, ciudadanía y entidades del sector de SPD, para promocionar los derechos y deberes de los usuarios, fortalecer la fiscalización y el control social	Dirección General Territorial	01/02/2019 al 20/12/2019
	5.2.	Diseñar procesos de empoderamiento a la ciudadanía frente a los derechos y deberes como usuarios de los servicios públicos domiciliarios	Dirección General Territorial	01/02/2019 al 31/10/2019
	5.3.	Capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social	Direcciones Territoriales	01/03/2019 al 30/11/2019

3.6. Iniciativas adicionales

Considerando que en 2018 se inició con el ejercicio de modernización de los canales de atención al ciudadano, ampliando la cobertura y mejorando la oportunidad de atención a las problemáticas que enfrenta la ciudadanía en materia de servicios públicos, se tiene previsto continuar fortaleciéndolos para agilizar la atención de los mismos y convertir a los ciudadanos en aliados estratégicos de la entidad para la identificación de problemáticas de forma más oportuna.

En ese sentido, se continuará trabajando en iniciativas que promuevan y faciliten la diversificación de canales de atención a usuarios (v.gr: Te Resuelvo, Quioscos digitales y canal de denuncias para temáticas relacionadas con las empresas en proceso de intervención, entre otros).

A manera de complemento, siguiendo lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, la Superservicios fortalecerá transversalmente la política de participación ciudadana para planear, ejecutar y hacer seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. En consecuencia, se actualizará la caracterización de los grupos de valor de

la Superservicios, de tal forma que se puedan identificar canales de comunicación más oportunos y temáticas de su interés.

Con base en la información recabada, se revisará la estrategia de participación ciudadana de la entidad y se ajustará de acuerdo con las necesidades de información identificadas y con los canales más oportunos para entablar comunicación con los grupos de valor. El objetivo es construir la estrategia mancomunadamente con los grupos de valor e interiorizarla en la entidad, de tal forma que permee todos los aspectos de la operación de la Superservicios.

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	31/01/2019	Edición inicial
2	27/11/2019	Se ajustaron programaciones de fechas de las actividades por cambios en planes de acción.