

**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.**  
**29 de enero de 2015**

## **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 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 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2015:

- 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**

#### **Misión**

Somos una entidad técnica que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida en Colombia, mediante la vigilancia, inspección y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la protección de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios y prestadores.

#### **Visión**

Seremos a 2019 una entidad técnica reconocida nacional e internacionalmente por su gestión frente a la vigilancia inspección y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, así como en la implementación de las mejores prácticas en la administración pública, comprometidos con la excelencia, por sus altos estándares de desempeño.

#### **Política de Calidad**

La Superintendencia vigila, inspecciona y controla la prestación a los servicios públicos domiciliarios atendiendo las necesidades y expectativas de sus clientes y grupos de interés, soportando su gestión en la eficiencia, eficacia y efectividad del desempeño de su sistema de calidad, mediante el mejoramiento continuo de sus procesos, con la participación activa de un equipo humano capaz, dinámico e innovador.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD	RESULTADO CUATRIENAL	LINEA / ESTRATEGIA MACRO
<p>1. Contribuir al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia inspección y control.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de inspección y vigilancia y control integrales y especializadas para los servicios públicos.</li> <li>• Cierre de los procesos de intervención vigentes.</li> <li>• Sistema de vigilancia y control de apoyo a los comités de desarrollo y control social implementado en municipios priorizados.</li> <li>• Resultados de la gestión funcional asociados al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia inspección y control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer los mecanismos de Vigilancia, Inspección y Control para los prestadores, con alertas tempranas en la prestación de los servicios. Específicamente realizar controles tarifarios efectivos y frecuentes.</li> <li>• Coordinar y estructurar el cierre de las soluciones Empresariales e Institucionales.</li> <li>• Promover el control social mediante la gestión de los CDCS.</li> <li>• Gestionar las actividades inherentes al cumplimiento del objetivo de cada proceso.</li> </ul>
<p>2. Fortalecer el posicionamiento y presencia institucional a nivel nacional e internacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidad postulada al premio colombiano a la calidad de la gestión y/o Premio Nacional de Alta Gerencia.</li> <li>• Evaluación de la efectividad del cumplimiento de los compromisos establecidos en las actividades regionales</li> <li>• Eventos de cooperación internacional liderados por la Superservicios.</li> <li>• Resultados de la gestión funcional asociados al fortalecimiento del posicionamiento y presencia institucional a nivel nacional e internacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar a la Entidad para la postulación a los Premios Colombiano a la Calidad de la Gestión y/o Premio Nacional de Alta Gerencia.</li> <li>• Orientar la IVC hacia las zonas críticas priorizadas por el gobierno.</li> <li>• Fortalecer alianzas estratégicas para el posicionamiento de la Superservicios a nivel internacional.</li> <li>• Gestionar las actividades inherentes al cumplimiento del objetivo de cada proceso.</li> </ul>
<p>3. Gestionar información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional y grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre la gestión de entidad en línea.</li> <li>• Observatorio de servicios públicos domiciliarios en funcionamiento.</li> <li>• SUI reestructurado y en</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de la información estratégica en línea.</li> <li>• Potenciar el conocimiento, uso y aplicación de la información institucional como insumo para el</li> </ul>

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD	RESULTADO CUATRIENAL	LINEA / ESTRATEGIA MACRO
	<p>producción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la gestión funcional asociados a la gestión de la información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional y grupos de interés.</li> </ul>	<p>cumplimiento de la misión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar el Sistema Único de Información como herramienta de uso estratégico para la entidad y el sector.</li> <li>Gestionar las actividades inherentes al cumplimiento del objetivo de cada proceso.</li> </ul>
<p>4. Potenciar el desempeño institucional y la estructura organizacional, con énfasis en el mejoramiento procedimental, innovación y competencias del talento humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema Integrado de Gestión y Mejora fortalecido.</li> <li>Proyecto de modernización institucional implementado.</li> <li>Resultados de la gestión funcional asociados a Potenciar el desempeño institucional y la estructura organizacional, con énfasis en el mejoramiento procedimental, innovación y competencias del talento humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrar los sistemas de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional, seguridad de la información para articularlo con el SIGME.</li> <li>Coordinar e implementar la modernización de la entidad ante las instancias competentes.</li> <li>Gestionar las actividades inherentes al cumplimiento del objetivo de cada proceso.</li> </ul>



#### 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

<b><u>RESPECTO</u></b>	Consideración y reconocimiento del derecho de los demás a ser, sentir, pensar y actuar diferente. El respeto en la Superservicios está presente en el reconocimiento de los derechos de la comunidad, de sus servidores y de sus clientes
<b><u>INTEGRIDAD</u></b>	Es hacer visible la gestión de la Superservicios a través de la relación directa entre los servidores públicos con los usuarios. Entregar información adecuada y oportuna que facilite la participación de los ciudadanos, conforme a lo establecido en el artículo 2 de la Constitución Política
<b><u>HONESTIDAD</u></b>	Es la conciencia clara ante sí mismo y ante los demás de lo que está bien y es apropiado en nuestras acciones, conducta y relaciones, sin contradicciones ni discrepancias, entre los pensamientos palabras o acciones, obrando correctamente con respeto por sí mismo y por los demás
<b><u>JUSTICIA</u></b>	Comportamiento equitativo en todas las acciones. La justicia se evidencia en la Superservicios cuando se construyen relaciones sólidas sobre la base del respeto y la equidad en procura de satisfacer y alcanzar un alto nivel de bienestar
<b><u>RESPONSABILIDAD</u></b>	Capacidad para asumir las responsabilidades y compromisos contraídos y las consecuencias de nuestros actos. Los Servidores Públicos asumimos los deberes que impone el servicio público, las consecuencias de las acciones ejecutadas en la búsqueda del cumplimiento misional de la entidad, y somos reservados y cautelosos en el manejo de la información y de los recursos
<b><u>TRANSPARENCIA</u></b>	Es actuar con claridad haciendo evidentes las decisiones y acciones. La Superintendencia, es una entidad transparente que rinde cuentas de la gestión encomendada y está abierta al ejercicio del control social. Los Servidores Públicos producimos y entregamos información veraz y oportuna para la entidad y nuestros clientes, comunidad y grupos de interés
<b><u>LEALTAD</u></b>	Los servidores de la Superintendencia atienden con devoción los compromisos que se derivan de sus funciones y sus propósitos constitucionales y legales. Los Servidores Públicos somos fieles a la misión de nuestra entidad y al servicio público.
<b><u>DEDICACIÓN Y ESFUERZO</u></b>	Los Servidores Públicos de la Superintendencia nos comprometemos a realizar las labores encomendadas con la dedicación y esfuerzo necesarios para cumplir con los

	<p>parámetros de calidad establecidos en la entidad, de igual manera estamos en la obligación de dar lo mejor de sí para el cumplimiento de las funciones y de los objetivos, metas establecidas individualmente</p>
<b><u>PROFESIONALISMO</u></b>	<p>Los Servidores Públicos de la Superintendencia adquirimos la obligación de actuar en todo momento de manera profesional y de aplicar estándares de calidad en la realización de nuestro trabajo, con el objetivo de cumplir las responsabilidades de manera competente e imparcial</p>
<b><u>SERVICIO</u></b>	<p>Disposición permanente para el cumplimiento de las funciones asignadas en procura de la satisfacción de las necesidades de los clientes. Los Servidores Públicos atendemos cálida, oportuna y eficientemente a nuestros clientes, la comunidad y los grupos de interés</p>

## 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

<b>Probabilidad en el uso indebido del poder</b>	<b>Importancia en el manejo de: información</b>	<b>Importancia en el manejo de: recursos</b>
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
PROCESOS ESTRATÉGICOS		<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	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
		<b>MEJORA CONTINUA</b>	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
		<b>COMUNICACIONES</b>	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
		<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	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
PROCESOS / SUBPROCESOS MISIONALES		<b>SUBPROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>	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	
		<b>SUBPROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	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
		<b>INSPECCIÓN</b>	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	
		<b>VIGILANCIA</b>	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	
		<b>CONTROL</b>	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	
		<b>INTERVENCIÓN</b>	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	
		<b>SUBPROCESO SEGUIMIENTO Y MONITOREO A EMPRESAS EN TOMA DE POSESIÓN</b>	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

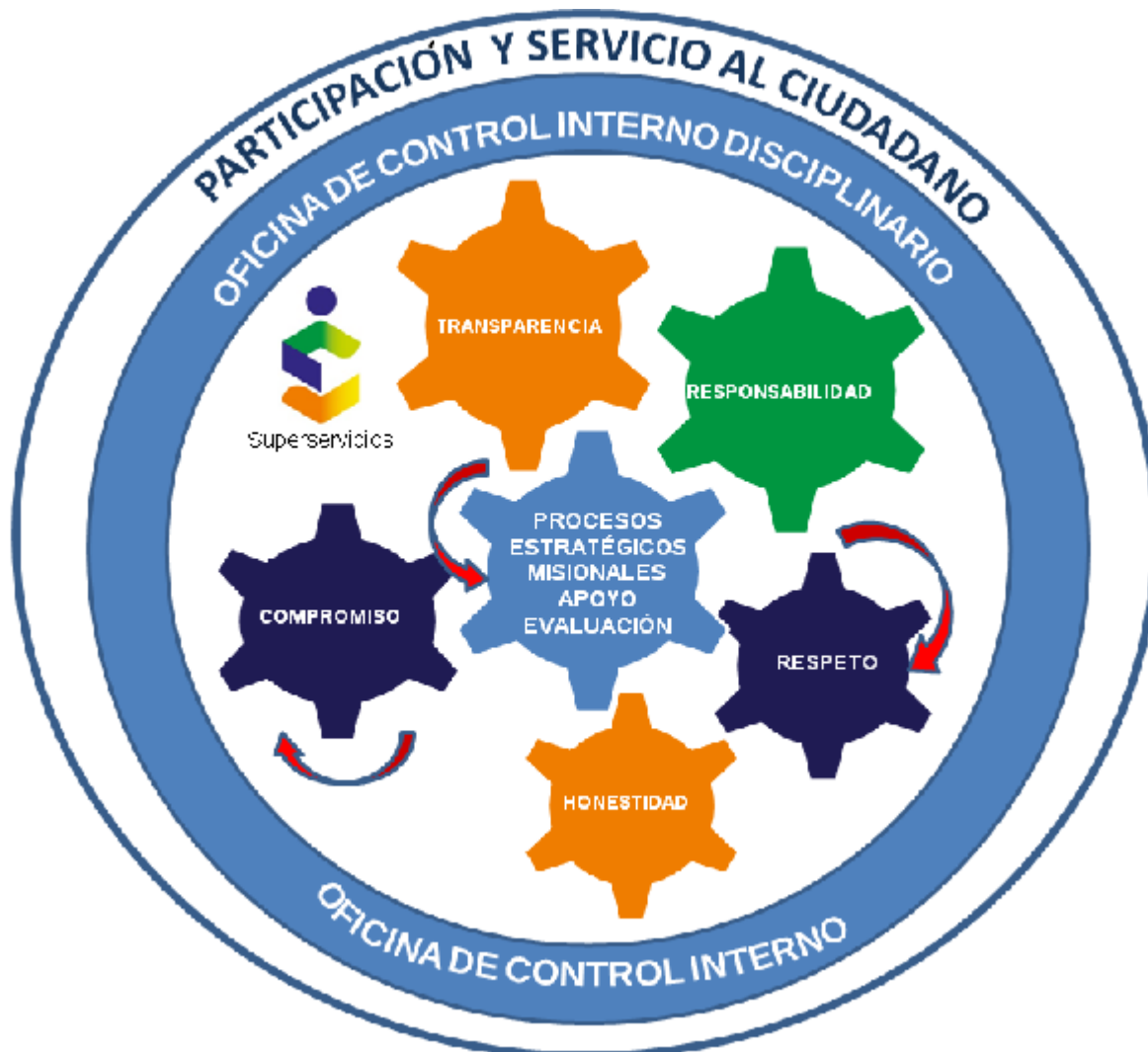
PROCESOS / SUBPROCESOS DE APOYO	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO	Liderar y ejecutar las actividades definidas en el plan estratégico de recursos humanos, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.	1	2	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 denominado “**Mapa de Riesgos de Corrupción SSPD**”, anexo.

En la matriz de riesgos, se documentan aquellos que podrían tener algún grado de 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 subproceso 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**

La Superservicios se compromete a gestionar los riesgos de la entidad, asociados a los procesos y a definir acciones de prevención y/o mitigación de los mismos, así como a realizar el seguimiento correspondiente.

## 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 establece la siguiente actividad que facilitará a los prestadores de servicios públicos reportar la información en el Sistema único de Información SUI:

OBJETIVO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Gestionar información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional y grupos de interés	GRUPO SUI	Gestionar las solicitudes de inscripción, actualización y cancelación al RUPS, dentro de los términos establecidos por la ley.

Fuente: Planes de Acción 2015



### 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.

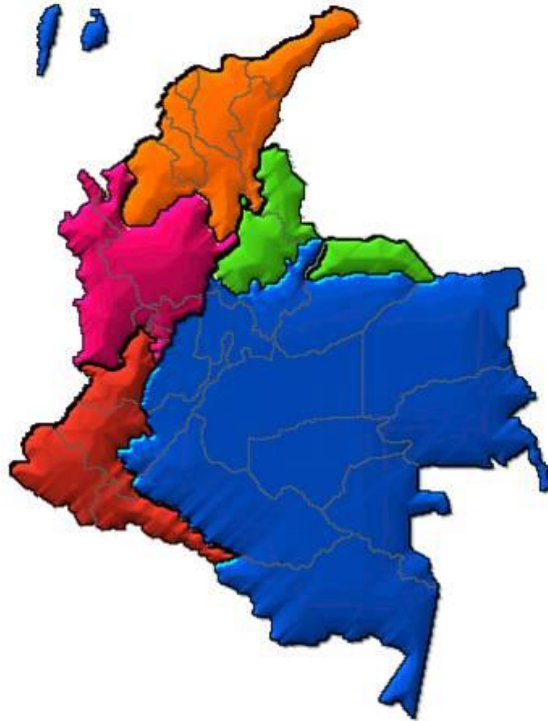
ii. Diálogo: Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.

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	<a href="https://sinergia.dnp.gov.co/portaldnp/">https://sinergia.dnp.gov.co/portaldnp/</a>
SUIFP Sistema Unificado de Inversión y Finanzas Públicas	<a href="https://suifp.dnp.gov.co/">https://suifp.dnp.gov.co/</a>
SIIF Sistema Integrado de Información Financiera	<a href="http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/SIIF">www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/SIIF</a>
SECOP Sistema Electrónico para la contratación Pública Portal Único de Contratación	<a href="http://www.colombiacompra.gov.co/">http://www.colombiacompra.gov.co/</a> <a href="http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronico-de-contratacion-publica">http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronico-de-contratacion-publica</a>
Portal de Transparencia Económica	<a href="http://www.pte.gov.co/">http://www.pte.gov.co/</a>
SPI Seguimiento Proyecto de Inversión	<a href="https://spi.dnp.gov.co/">https://spi.dnp.gov.co/</a>

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 19 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.

<b>OBJETIVO ESTRATEGICO Y DE CALIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Potenciar el desempeño institucional y la estructura organizacional, con énfasis en el mejoramiento procedimental, innovación y competencias del talento humano.	Oficina Asesora de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar a las dependencias en la formulación de planes de acción 2016</li> <li>• Elaboración/ respuesta / seguimiento a informes de gestión-Congreso, Presidencia, Legales, Contraloría, Control Interno, SPI, presupuesto, etc.</li> </ul>
Gestionar información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional y grupos de interés.	Grupo de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgar la gestión institucional a medios de comunicación a través de comunicados de prensa y atención de solicitudes periodísticas.</li> </ul>
	Oficina Asesora de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar y realizar seguimiento al plan de publicaciones con el proveedor de servicios y las dependencias responsables.</li> </ul>

Fuente: Planes de Acción 2015

## 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:

PAS – NACIONAL-VIGENCIA 2014			
CIUDAD	CONTRATISTA	DIRECCIÓN	CIUDAD
IBAGUE	GINA MELISA CESPEDES	Calle 7 No 3 - 78. Local 1 Edificio Tejares del Eden. Barrio La Pola	Ibague- Tolima
YOPAL	NANCY STELLA CORTES NIEVES	Calle 9 23-79/85 Local 3	Yopal- Casanare
FLORENCIA	CRISTINA GONZALEZ ACUÑA	Carrera 10 A. No. 7 – 04, Barrio Avenidas	Florencia – Caqueta
TUNJA	PAOLA TONCON ESPINDOLA	Centro Comercial Plaza Real oficina 308 A	Tunja - Boyacá
LETICIA	ERIK ALEJANDRO PELAEZ	Calle 10 N°. 8-45	Leticia – Amazonas
VILLAVICENCIO	GINA PAOLA OSORIO	CALLE 36 No.37-26 Barrio Barzal Alto	Villavicencio - Meta
SAN ANDRES	YULIBETH SARMENTO MIRANDA	Cámara de comercio 2 piso	San Andres Isla
DT ORIENTE			
ARAUCA	MARIA PAOLA BECERRA	Carrera 20 No. 16 – 58	Arauca -Arauca
CUCUTA	FREDY ALBERTO GALVIS	Avenida 1 No. 14 – 63 Local 103 Conjunto Condominio	Cúcuta- Norte de Santander
	MARIA HELENA TORRADO	San Vicente II Barrio La Playa	
BARRANCABERMEJA	YAMILE RUIZ GALVAN	Calle 49 No. 21 - 20 Barrio Colombia	Barrancabermeja
DT SUROCCIDENTE			
POPAYAN	ARMANDO CARVAJAL ORDÓÑEZ	Carrera 8 No. 3-62 Centro Historico	Popayán - Cauca
PASTO	DIEGO ARMANDO URBANO GÓMEZ	Cámara de Comercio. Calle 18 No. 28 - 84 Cámara de Comercio Piso 2 Salón 3	Pasto. Nariño
DT OCCIDENTE			
PEREIRA	MARTIN AMSTRONG CEBALLOS LOAIZA	Carrera 10 No 17 - 55 local 302 Edificio Torre Central	Pereira . Risaralda
QUIBDO	VICKY VANESSA MOSQUERA BLANQUICET	Calle 21 No. 4 A - 33, Barrio Yesquita	Quibdó - Chocó
DT NORTE			
MONTERIA	LESVI JUDITH BRAVO LOPEZ	Calle 25 No. 3-57 Local 5 Edificio Antares	Montería - Córdoba
	MARIA ISABEL PEREZ GONZALEZ		
RIOHACHA	DARIO JOSUE HENRIQUE GENECO	Calle 5 No. 10 - 57	Riohacha - Guajira
	SANDRA PATRICIA BONILLA GONZÁLEZ		
VALLEDUPAR	NURIS PARDO	Carrera 17 No 12 - 06 local 1 Barrio Alfonso López	Valledupar - Cesar
SANTA MARTA	VICTOR RAFAEL DIAZ PEREZ	Cra. 14 No.14-51	
	MARIA FERNANDA CABAS VEGA		
SINCELEJO	JOSE GREGORIO LEAL SAMPAYO	CALLE 17 No.17-09	Sincelejo -Sucre

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 se encuentran en el sistema de gestión documental ORFEO.

#### ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

OBJETIVO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Fortalecer el posicionamiento y presencia institucional a nivel nacional e internacional	Dirección General Territorial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar eventos de impacto nacional y regional en las zonas prioritarias.</li> <li>• Realizar eventos de presencia institucional de impacto local.</li> <li>• Realizar las capacitaciones conforme a los lineamientos de la Dirección General Territorial.</li> <li>• Coordinar los eventos de impacto nacional y regional.</li> <li>• Diseñar nuevas estrategias con el fin de promocionar la conformación de CDCS en municipios priorizados y donde son inexistentes.</li> <li>• Realizar alianzas estratégicas piloto con entidades educativas, cámaras de comercio, federaciones, corporaciones autónomas, organizaciones no gubernamentales u otras, con el fin de promover la participación ciudadana y canales de atención.</li> </ul>
	Grupo de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgar la gestión institucional, campañas internas de sensibilización, actividades de la entidad dirigidas al personal, a funcionarios y colaboradores de la entidad, mediante los medios de comunicación interna disponibles.</li> </ul>

Fuente: Plan de Acción 2015



[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

Carrera 18 No. 84 – 35

PBX (1) 6913005

Bogotá D.C.

Colombia