

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

30 de enero de 2021

TABLA DE CONTENIDO

<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>3</u>
<u>COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</u>	<u>4</u>
<u>COMPONENTE ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</u>	<u>5</u>
<u>COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS</u>	<u>5</u>
<u>COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	<u>7</u>
<u>COMPONENTES MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</u>	<u>10</u>
<u>INICIATIVAS ADICIONALES</u>	<u>13</u>
<u>CONSIDERACIONES FINALES</u>	<u>15</u>
<u>CONTROL DE CAMBIOS</u>	<u>16</u>

Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en adelante Superservicios, es una entidad con rango constitucional conforme al artículo 370 de la Constitución Política de 1991. Por delegación presidencial ejerce las funciones de vigilancia, inspección y control sobre las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.

La misión de la Superservicios es promover y proteger "(...) los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios y la prestación de estos servicios esenciales de manera sostenible y con calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, a la competitividad del sector y al desarrollo económico y social del país" (Misión 2021).

Para lograrlo, la Superservicios trabaja guiada por principios y valores, personales e institucionales, que le ayudan a llevar a cabo sus responsabilidades bajo preceptos y comportamientos éticos, íntegros y transparentes. Lo cual coadyuva a una gestión que genera confianza en los grupos de valor y receptores de productos y servicios de la entidad.

En ese sentido, y en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", la entidad define anualmente estrategias para prevenir y combatir la corrupción, facilitar la comunicación con sus grupos de valor y promover la participación ciudadana a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De igual forma, con el propósito de contribuir a la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y lograr una gestión más sostenible, la Superservicios priorizó el ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, en el marco del cual, se está trabajando en la lucha contra la corrupción y el soborno, en ser más eficaces y transparentes, ser más incluyentes en la toma de decisiones y en garantizar el acceso a información pública y de interés a la ciudadanía y grupos de valor.

En ese contexto, en el marco de la planeación institucional para el 2021, la entidad realizó jornadas para la construcción colectiva del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en las que participaron vocales de control, empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios (representadas por Andesco) y colaboradores de la Superservicios.

Adicional, con el objetivo de garantizar la participación ciudadana y la transparencia, se publicó este documento en la página web para recibir comentarios y sugerencias por parte de los grupos de interés. La publicación para consulta de grupos de valor se realizó entre el 25 y el 28 de enero a través de la página web de la Superservicios, página web del SUI, las redes sociales de la entidad, la intranet y las pantallas de la entidad.

Componente Gestión de Riesgos de Corrupción

Siguiendo los lineamientos que establece el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Secretaría de Transparencia en la *Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas* (2018), la Superservicios, en 2020, actualizó su política de riesgos, ampliando el alcance al Sistema de Gestión Antisoborno y aumentando la frecuencia anual para la revisión de los riesgos. Adicional, se revisaron y actualizaron los riesgos de corrupción de la entidad. En ese sentido, durante la presente vigencia, se hará también seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en el componente gestión de riesgos de corrupción.

En consecuencia, se construyó un nuevo mapa de riesgos de corrupción y se publicó en la página web de la Superservicios para consulta de la ciudadanía y grupos de interés:

https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/Planeaci%C3%B3n/2020/Oct/mapa_riesgos_corrupcion_8102020.pdf.

La versión para 2021, se publica como adjunto de este documento (anexo 1).

En ese contexto, y alineados con el documento *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –v.2- (2015)*. En la siguiente tabla se especifican actividades, responsables y programación para la vigencia 2021:

Componente: Gestión de Riesgo de Corrupción				
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Fecha programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1.	Implementar el Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	01/02/2021 al 23/12/2021
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Definir tratamientos de los riesgos de corrupción y gestión	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	01/01/2021 a 31/03/2021
3. Consulta y divulgación	3.1.	Diseñar estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios y realizar seguimiento a su implementación	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	15/01/2021 a 31/12/2021
4. Monitoreo y revisión	4.1	Revisión y validación de la política de administración de riesgos	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	01/09/2021 a 31/10/2021
	4.2	Revisar y validar la documentación SIGME y el módulo de ISODOC	Oficina Asesora de Planeación e	01/03/2021 a 31/12/2021

		asociado a los riesgos, frente a la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades vigente	Innovación Institucional	
5. Seguimiento	5.1.	Realizar seguimiento trimestral a los controles definidos para el tratamiento de riesgos	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	01/03/2021 a 31/12/2021

Componente Estrategia de Racionalización de Trámites

En ese contexto, y con el propósito de racionalizar los trámites, el pasado 6 de enero se inscribió la estrategia para racionalización del trámite 23275 “Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de servicios Públicos”. La racionalización del trámite consiste en: (i) reducción de pasos para el ciudadano, (ii) optimización del aplicativo de PQRs y (iii) mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite (Anexo 2).

Con la racionalización de ese trámite se espera:

- Mantener y mejorar continuamente la respuesta oportuna y de calidad ante cualquier trámite de peticiones, quejas y reclamos.
- Potencializar los canales dispuestos por la entidad para recibir recursos por parte de la ciudadanía. Para lo cual se pretende simplificar el proceso para interponer los recursos, hacer más eficientes los canales y ser más oportunos con las respuestas.

Componente Rendición de Cuentas

De acuerdo con los lineamientos que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para la rendición de cuentas, la Superservicios diseñó una estrategia orientada a:

- la difusión de información de forma clara y accesible, que le facilite a los ciudadanos y grupos de interés participar activamente e interactuar con la entidad;
- la promoción del diálogo permanente y proactivo, en el marco del cual se informe sobre la gestión de la entidad y se responda, oportunamente y con calidad, a los cuestionamientos de la ciudadanía;
- y el fomento de la responsabilidad, por parte de los funcionarios y contratistas de la entidad, para atender oportuna y diligentemente las inquietudes de la ciudadanía en términos de rendición de cuentas y hacer las correcciones a las que haya lugar como resultado de la evaluación de las actividades de rendición de cuentas que se adelanten.

Como resultado de la construcción participativa de la estrategia de rendición de cuentas, en esta ocasión se incluye en la estrategia un enfoque regionalizado, en el cual se programan y ejecutan actividades de rendición de cuentas focalizadas de acuerdo con segmentos específicos de los grupos de valor de la entidad y con sus temáticas de interés. Para lograrlo, las Direcciones Territoriales de la entidad serán un actor clave que identificará segmentos y temáticas para gestionar actividades de rendición de cuentas más oportunas.

En ese contexto, se plantea la siguiente estrategia de rendición de cuentas para el 2021:

Reto: Focalizar la rendición de cuentas de acuerdo con características o temáticas de interés compartidas para, de forma más oportuna, promover la participación ciudadana y el diálogo con los grupos de valor de la Superservicios.

Objetivo general: Realizar actividades de rendición de cuentas focalizadas y regionalizadas.

Meta: Realizar al menos XX actividades de rendición de cuentas focalizadas o regionalizadas y hacer posterior seguimiento a los compromisos que corresponda.

Objetivos específicos:

- Definir segmentos y temáticas de interés compartidos para actividades de rendición de cuentas focalizadas.
- Realizar actividades de rendición de cuentas focalizadas (de acuerdo con características comunes, temáticas de interés compartidas u otros elementos que faciliten la segmentación de los grupos de valor).
- Promover la participación y el diálogo con grupos de valor.

Componente: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Fecha programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Diseñar la estrategia de rendición de cuentas de forma participativa para las vigencias 2022	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	01/06/2021 a 31/10/2021
	1.2.	Divulgar información institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles	Oficina Asesora de Comunicaciones	1/01/2021 al 31/12/2021
	1.3.	Actualizar documentos prioritarios en lenguaje claro	Oficina Asesora de Comunicaciones	01/04/2021 a 31/10/2021

	1.4.	Coordinar la publicación en la página web de la entidad de la información estructurada	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	1/06/2021 al 31/12/2021
	1.5	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	01/01/2021 a 31/12/2021
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Realizar ejercicios de rendición de cuentas dirigidas a medios de comunicación y otros grupos de interés	Oficina Asesora de Comunicaciones	01/01/2021 a 31/12/2021
	2.2	Realizar ejercicios de Rendición de Cuentas de acuerdo a la gestión de la Territorial.	Direcciones Territoriales	01/03/2021 A 30/11/2021
3. Responsabilidad para la rendición de cuentas	3.1	Aplicar la herramienta de autodiagnóstico de rendición de cuentas y socializar los resultados	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	01/03/2021 a 30/04/2021
	3.2	Elaborar y hacer seguimiento al plan de trabajo para mejorar el resultado del autodiagnóstico (rendición de cuentas)	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	03/05/2021 al 31/12/2021

Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Con el propósito de mejorar la atención al ciudadano permanentemente, facilitarle a la ciudadanía y grupos de interés el acceso a trámites y atender pertinentemente las necesidades y expectativas de los grupos de valor, la Superservicios establece actividades orientadas a:

- (i) el fortalecimiento de los canales de atención y de comunicación con la ciudadanía y grupos de interés, ampliándolos y modernizándolos;
- (ii) la capacitación de la ciudadanía para su empoderamiento (brindando herramientas para participar y proteger sus derechos) así como el entrenamiento de los colaboradores que atienden a la ciudadanía para mejorar su atención;
- (iii) El uso de información relevante como base para la estructuración de mejoras que permitan robustecer la atención al ciudadano (información estadística sobre peticiones, quejas y reclamos);
- (iv) y habilitando espacios adecuados para fomentar la participación ciudadana.

De otra parte, y atendiendo las sugerencias recibidas durante el ejercicio de construcción participativa del presente plan, se incluyen actividades asociadas con:

- la definición de escenarios de concertación con grupos de interés, para el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios;
- realización de entrenamientos internos en temáticas relacionados con participación y servicio al ciudadano, de manera que se atienda de manera más eficaz a la ciudadanía.

En ese sentido, se definieron las siguientes actividades para el mejoramiento de la atención al ciudadano:

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano				
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Fecha programada
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Realizar entrenamientos internos en temas relacionados con participación y servicio al ciudadano y de ser necesario solicitar el apoyo de otras dependencias.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	01/02/2021 a 30/11/2021
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Ampliar y dinamizar los canales de comunicación entre actores vinculados al ejercicio del control social.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	15/01/2021 a 30/11/2021
	2.2.	Generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio y Direcciones Territoriales	01/01/2021 a 31/12/2021 *
3. Talento Humano	3.1.	Capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio y Direcciones Territoriales	01/01/2021 a 31/12/2021 *
	3.2.	Realizar entrenamientos internos en temas relacionados con participación y servicio al ciudadano y de ser necesario solicitar el apoyo de otras dependencias.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	1/02/2021 al 31/11/2021
	3.3	Realizar capacitaciones a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos.	Direcciones Territoriales	01/02/2021 a 30/11/2021*
	3.4	Realizar actividades en el 40% de los municipios donde no hay CDCS, para brindar información para la conformación de los mismos.	Direcciones Territoriales	01/03/2021 a 31/12/2021
4. Normativo y procedimental	4.1.	Consolidar informe estadístico permanente de las peticiones, quejas, reclamos y silencios administrativos e informar a la Superintendencia Delegada respectiva en el evento de encontrar posibles incumplimientos por parte de los prestadores.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	1/04/2021 AL 31/12/2021

	4.2	Identificar conductas que atenten contra los usuarios de los SPD para definir los prestadores frente a los cuales se coordinarán los mecanismos de atención, trámite y resolución de las reclamaciones y quejas contra las entidades vigiladas.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	01/02/2021 a 31/12/2021
	4.3	Diseñar procesos de empoderamiento a la ciudadanía frente a los derechos y deberes como usuarios de los servicios públicos domiciliarios.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	04/01/2021 a 30/06/2021
	4.4	Diseñar e implementar la estrategia de servicio al ciudadano 2021.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	01/02/2021 a 31/12/2021
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio y Direcciones Territoriales	01/01/2021 a 31/12/2021 *
	5.2	Definir escenarios de concertación con grupos de interés para el mejoramiento de la prestación de servicios públicos domiciliarios	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	15/01/2021 a 30/11/2021
	5.3	Realizar campaña de socialización de la estrategia de control social	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio y Direcciones Territoriales	01/01/2021 a 31/12/2021 *
	5.4	Realizar documentos técnicos de innovación pública para el empoderamiento ciudadano frente al ejercicio del control social.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	15/01/2021 a 31/12/2021
	5.6	Definir las propuestas de solución conjunta para las problemáticas viabilizadas.	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	01/12/2021 al 31/12/2021
	5.7	Elaborar propuesta de solución conjunta sobre problemáticas en los servicios públicos domiciliarios	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio y Direcciones Territoriales	01/02/2021 a 31/12/2021
	5.8	Diseñar estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios y realizar seguimiento a su implementación	Oficina Asesora de Planeación e innovación Institucional	15/01/2021 a 31/12/2021
*Nota: Variaciones en el calendario de acuerdo con las características de cada Dirección Territorial				

Componentes Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Siguiendo los lineamientos que establece el DAFP a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente los dispuestos en la política de gestión de transparencia y acceso a la información pública, la Superservicios prioriza sus esfuerzos en:

- (i) El fomento de la transparencia activa, a través de la publicación proactiva de información de interés para la ciudadanía y grupos de valor. Para lo cual, elabora y socializa estudios, diagnósticos, informes y boletines entre otros, con información relevante para el sector de servicios públicos domiciliarios; asimismo, con el propósito de garantizar la comprensión de la información divulgada se tiene previsto actualizar documentación prioritaria a lenguaje claro.
- (ii) El fortalecimiento de la transparencia pasiva, mediante la mejora continua de los procedimientos internos que orientan la respuesta a solicitudes de información y derechos de petición entre otros.
- (iii) La revisión y actualización de los programas, herramientas e instrumentos para la gestión de la información en la entidad.
- (iv) Orientar la información y los canales disponibles a criterios de acceso diferenciales para los distintos segmentos de los grupos de valor caracterizados por la entidad. Así como, definir modelos de vigilancia, inspección y control diferencial.
- (v) Monitorear la matriz de cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para lo cual se diseñó un indicador.

Teniendo en cuenta lo anterior, se definieron las siguientes actividades para el año 2021:

Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información				
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Fecha programada
1. Transparencia activa	1.1.	Elaborar y publicar el informe de evaluación integral a prestadores de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	01/06/2021 a 31/12/2021
	1.2.	Publicar boletín tarifario de los prestadores de energía eléctrica y gas combustible	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	01/03/2021 a 31/12/2021
	1.3.	Publicar Diagnóstico de Medición a los prestadores del servicio de energía eléctrica	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	01/04/2021 a 30/04/2021

1.4	Elaborar estudio sectorial que sirva de referencia para que las administraciones municipales, oficinas de planeación y prestadores de servicios públicos, entre otros, tomen decisiones informadas frente a la gestión de los servicios públicos. CAMACOL - SSPD	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	1/11/2021 A 30/11/2021
1.5	Elaborar el boletín de RUPS	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	01/04/2021 a 31/12/2021
1.6	Publicar el boletín de decisiones	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	01/03/2021 a 31/12/2021
1.7	Elaborar documento de identificación de los actos administrativos que se profieran en desarrollo de los procesos de toma de posesión.	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	01/03/2021 a 31/12/2021
1.8	Remitir el reporte de actos administrativos a la Oficina Asesora de Comunicaciones para su publicación.	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	01/03/2021 a 31/12/2021
1.9	Realizar visitas de verificación y acompañamiento en asuntos estratégicos para la solución de las empresas en toma de posesión.	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	01/02/2021 a 31/12/2021
1.10	Atender consultas y emitir conceptos y posiciones jurídicas para definir la línea conceptual de la entidad.	Oficina Asesora Jurídica	01/01/2021 al 31/12/2021
1.11	Elaborar y publicar Diagnóstico de la prestación del servicio en ZNI	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	01/12/2021 a 31/12/2021
1.12	Elaborar y remitir el requerimiento de los mapas de información del directorio de datos del Geo portal a la Oficina de Informática	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	01/10/2021 a 31/10/2021
1.13	Elaborar informe diario de alertas y noticias de interés	Oficina Asesora de Comunicaciones	01/01/2021 al 31/12/2021

	1.14	Elaborar informe mensual de análisis de presencia en medios de comunicación y redes sociales.	Oficina Asesora de Comunicaciones	01/01/2021 al 31/12/2021
	1.15	Realizar encuentros institucionales informativos dirigidos al personal de la entidad y liderados por la superintendente	Oficina Asesora de Comunicaciones	01/01/2021 a 31/12/2021
	1.16	Divulgar información institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles	Oficina Asesora de Comunicaciones	01/01/2021 a 31/12/2021
	1.17	Actualizar documentos prioritarios en lenguaje claro.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	01/03/2021 a 30/09/2021
2. Transparencia pasiva	2.1.	Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, que ingresen en la vigencia 2021, conforme la normatividad vigente.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio y Direcciones Territoriales	04/01/2021 al 31/12/2021
	2.2	Dar respuesta a las solicitudes de información periódica sobre la gestión institucional	Oficina Asesora de Comunicaciones	01/01/2021 a 31/12/2021
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Actualizar y consolidar los Inventarios documentales del Archivo Central conforme a las transferencias.	Dirección Administrativa	15/02/2021 a 31/12/2021
	3.2	Definir el estándar de documento electrónicos para la implementación del Sistema de Gestión Documental para Archivos Electrónicos	Dirección Administrativa	15/01/2021 a 31/12/2021
	3.3	Ejecutar las estrategias definidas en el Plan de Preservación digital a largo plazo	Dirección Administrativa	15/01/2021 a 31/12/2021
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1.	Realizar talleres de socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	02/02/2021 a 30/11/2021

5. Monitoreo de la matriz de cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información	5.1	Hacer seguimiento al indicador: Disponibilidad y actualización de items del módulo de transparencia del portal WEB.*	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	TRIMESTRAL
--	-----	--	--	------------

*Objetivo del indicador: Medir el cumplimiento de la publicación y actualización en el portal web de los contenidos exigidos por la Ley 1712 de 2014 (Transparencia) y sus normas complementarias para asegurar la disponibilidad de la información a los grupos de interés.

Iniciativas adicionales

Por otra parte, con el propósito de robustecer la lucha contra la corrupción y contra el soborno, la Superservicios establece actividades encaminadas al fomento de la integridad, la promoción de la participación ciudadana y facilitar la presentación de denuncias y consultas éticas por parte de ciudadanos y colaboradores.

En particular, la entidad incluye en el capítulo de iniciativas adicionales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano actividades en los siguientes subcomponentes:

1. Política de gestión de integridad: con el propósito de superar las brechas identificadas en la implementación de la política, desde la vigencia 2019 se comenzó a trabajar en el fortalecimiento e interiorización de los valores institucionales (transparencia, lealtad, honestidad, diligencia, justicia, respeto y compromiso).

Siguiendo los lineamientos establecidos por el DAFP en la *Caja de herramientas - Valores del servicio público*, y de acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de brechas de la política de gestión de integridad, se diseñó un plan de trabajo para la vigencia 2021, en el que se especifican actividades para la activación, el fomento, la ejemplificación y el compromiso de los valores con los colaboradores de la entidad.

2. Sistema de Gestión Antisoborno: la Superservicios tiene como prioridad implementar este sistema y convertirse en un referente en el sector. El Sistema de Gestión Antisoborno define (i) medidas para evitar prácticas relacionadas con sobornos y (ii) requisitos para implementar, mantener y mejorar un programa de cumplimiento contra el soborno.
3. Transparencia colaborativa: con el propósito de trascender las estrategias de transparencia que se han venido implementando en la Superservicios e innovar en su gestión, se tiene planeado definir e implementar una estrategia de participación ciudadana en la gestión, en el marco de la cual se realizarán actividades de co-creación para el diseño e implementación de iniciativas como: la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la mano de la comunidad y grupos de valor de la entidad y para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del 2022, entre otras.

En ese contexto, se definieron las siguientes actividades:

Componente: Iniciativas adicionales				
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Fecha programada
1. Política de Gestión de Integridad	1.1.	Diseñar el plan de trabajo de transparencia e integridad para la Superservicios	Despacho del Superintendente	05/01/2021 a 31/06/2021
2. Sistema de Gestión Antisoborno	2.1.	Implementar Sistema de Gestión Antisoborno basado en la norma NTC ISO 37001:2016	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	01/02/2021 al 23/12/2021
3. Política de Gestión de Transparencia	3.1.	Hacer seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo transparencia e integridad para la Superservicios	Despacho del Superintendente	01/04/2021 a 31/12/2021
4. Transparencia colaborativa	4.1	Diseñar estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios y realizar seguimiento a su implementación	Oficina Asesora de Planeación e innovación Institucional	15/01/2021 a 31/12/2021

Finalmente, se continuará trabajando en el canal de denuncias de la Superservicios *Línea de Transparencia y Prevención de la Corrupción*, el cual se constituye como un canal exclusivo para que la ciudadanía presente denuncias sobre posibles hechos de corrupción – soborno y formule consultas éticas relacionadas con actuaciones de los funcionarios o contratistas de la entidad o empleados o contratistas de las empresas prestadoras intervenidas. Para más información puede acceder al enlace: <https://www.superservicios.gov.co/formularios-solicitudes/canal-denuncias/>

Consideraciones finales

De esta manera, la Superservicios ratifica su compromiso en la lucha contra la corrupción a través de la definición de actividades que promueven la transparencia, la rendición de cuentas y el autocontrol como estrategias, transversales y permanentes, que garanticen:

- (i) la difusión proactiva de información que sea pertinente con los intereses de la ciudadanía y grupos de valor. Que además faciliten su participación y nutran la gestión de la entidad;
- (ii) el diálogo permanente y bidireccional con ciudadanos y grupos de interés. A través del cual, se promueva la rendición de cuentas y la responsabilidad como valor rector en la Superservicios; y,
- (iii) el autocontrol como una habilidad colectiva para la prevención de potenciales hechos de corrupción.

En ese sentido, se diseñó este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como un instrumento integral para evidenciar las estrategias planeadas en la Superservicios durante la vigencia 2021.

Control de cambios

Version	Fecha	Descripción del Cambio
1	30/01/2021	Edición Inicial