

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2022



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



ÍNDICE

1

Introducción

Página 2

2

**Gestión de riesgos
de corrupción**

Página 3

3

**Estrategia de
racionalización
de trámites**

Página 5

4

**Estrategia de
rendición de
cuentas**

Página 6

5

**Mecanismos para
mejorar la atención
al ciudadano**

Página 10

6

**Transparencia y
acceso a la
información
pública**

Página 13

7

**Iniciativas
adicionales**

Página 19

8

Glosario

Página 23

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) tiene la responsabilidad de vigilar, inspeccionar y controlar la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios, en condiciones de calidad y continuidad, protegiendo y promoviendo los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de servicios públicos con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los colombianos. En ese sentido, todos los colaboradores de la Superservicios trabajan, con compromiso e integridad, para lograr una gestión más eficiente y transparente enmarcada en la lucha contra la corrupción.

Para la elaboración de este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), la Superservicios realizó un ejercicio de construcción colaborativa en 2021, con el objetivo de hacer estrategias más participativas e innovadoras. Para ello, diseñó una metodología de co-creación e invitó a un grupo de ciudadanos a participar en su implementación.

Por más de 2 meses se realizaron mesas de trabajo en las que:



Se capacitó a los participantes en los componentes y subcomponentes del PAAC (gestión de riesgos de corrupción, estrategia de rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública)



Se profundizó en los puntos a fortalecer por parte de la Superservicios para cada uno de los componentes del PAAC (a través de entrevistas y encuestas)



Se pensó en nuevas ideas para mejorar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en 2022

GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

De acuerdo con los lineamientos que establece el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la Secretaría de Transparencia y el Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones en la quinta versión de la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas (2020), la Superservicios trabajó en 2021 en el fortalecimiento de su política de riesgos, particularmente en la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno, y lo seguirá haciendo en el 2022. De igual forma, actualizó sus riesgos de corrupción, teniendo en cuenta las observaciones recibidas en el marco del ejercicio de co-creación del PAAC.

Como resultado, se construyó un nuevo mapa de riesgos de corrupción -Anexo 1: Mapa de riesgos de corrupción.

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 de cada uno de los subcomponentes para la vigencia 2022:

TABLA 1: COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

SUBCOMPONENTE: 1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|-----------|---|--|-------------------------|
| 1.1. | Implementar el Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 03/01/2022 a 31/12/2022 |



SUBCOMPONENTE: 2. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|--|--|-------------------------|
| 2.1 | Ajustar los riesgos de corrupción y de soborno de acuerdo con las nuevas metodologías | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 1/02/2022 a 30/06/2022 |
| 2.2 | Socializar los cambios metodológicos en la gestión de los riesgos de corrupción y de soborno | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 03/01/2022 a 31/05/2022 |

SUBCOMPONENTE: 3. CONSULTA Y DIVULGACIÓN

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|---|--|------------------------|
| 3.1 | Diseñar estrategias de participación ciudadana en la gestión de la SSPD y realizar seguimiento a su implementación (planeación o diagnóstico de un plan, programa o proyecto de la Superservicios)* | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 1/07/2022 a 30/11/2022 |

*La estrategia de participación ciudadana que se ejecutará en 2022 corresponde al ejercicio de construcción colectiva del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del 2023, en el marco del cual se revisará y fortalecerá el mapa de riesgos de corrupción de dicha vigencia. Adicional, la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional tiene previsto traducir a lenguaje claro el mapa de riesgos de corrupción durante el 2022.

SUBCOMPONENTE: 4. MONITOREO Y REVISIÓN

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|---|--|-------------------------|
| 4.1 | Realizar seguimiento trimestral a los controles definidos para el tratamiento de riesgos y de soborno | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 01/04/2022 a 31/12/2022 |

SUBCOMPONENTE: 5. SEGUIMIENTO

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|---|----------------------------|-------------------------|
| 5.1 | Realizar informes de ley (Informe seguimiento riesgos de corrupción). | Oficina de Control Interno | 03/01/2022 a 31/12/2022 |

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Con el propósito de facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos de interés a los servicios que ofrece la Superservicios, la entidad inscribió su estrategia de racionalización de trámites en el Sistema Único de Trámites (SUIT), la cuál consiste en aumentar la cobertura de puntos de atención presencial para los ciudadanos durante el 2022.

La estrategia puede consultarse en el anexo 2: Estrategia de racionalización de trámites inscrita en el SUIT.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Siguiendo los lineamientos que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para la transparencia y la participación ciudadana, la Superservicios adelantó mesas de trabajo para la construcción participativa e informada la estrategia de rendición de cuentas del 2022. En ese sentido, con base en metodologías y herramientas de innovación se identificaron problemáticas, necesidades de información e ideas para incluir en el documento de esta vigencia.

Con base en dicho ejercicio de construcción colectiva se identificó como reto de la estrategia lograr que los grupos de valor participen en las actividades de rendición de cuentas que se programen durante el 2022, a partir de lo cual se edificó la estrategia:

RETO

Promover la participación de los grupos de valor de la Superservicios en las actividades de rendición de cuentas que realice la Superservicios



En otras palabras...

Lograr que los ciudadanos, empresas prestadoras de servicios públicos y otros interesados participen en nuestras actividades de rendición de cuentas

META

Realizar 20 actividades de rendición de cuentas en las que participen ciudadanos y grupos de valor



OBJETIVO GENERAL

Ampliar la participación de ciudadanos y grupos de valor en las actividades de rendición de cuentas que realice la Superservicios

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer las capacidades de grupos de valor de la Superservicios con relación a rendición de cuentas para promover su participación
- 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)
- Mejorar la difusión de las actividades de rendición de cuentas que realice la entidad.

En el marco de la estrategia de rendición de cuentas, y siguiendo los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas. En la siguiente tabla se especifican actividades, responsables y programación de cada uno de los subcomponentes para la vigencia 2022:

TABLA 2 - COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE: 1. INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|------|---|--|-------------------------|
| 1.1. | Realizar socializaciones sobre rendición de cuentas con grupos de interés | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 01/04/2022 a 30/09/2022 |



| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|--|--|---------------------------|
| 1.2 | Divulgar información de la gestión institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles | Oficina Asesora de Comunicaciones | 01/1/01/2022 a 31/12/2022 |
| 1.3 | Elaborar y socializar instructivo para producir documentos en lenguaje claro y accesibles en ambiente web | Oficina Asesora de Comunicaciones | 02/02/2022 a 31/08/2022 |
| 1.4 | Actualizar en la página web de la entidad las resoluciones de toma de posesión, de cambio o definición de la modalidad, o de liquidación de las empresas en toma de posesión | Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación | 01/01/2022 a 31/07/2022 |
| 1.5 | Recopilar la información referente a los avances en los procesos de toma de posesión vigentes, mediante cifras representativas reportadas por las empresas | Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación | 01/01/2022 a 31/12/2022 |

SUBCOMPONENTE: 2. DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|---|--|-------------------------|
| 2.1 | Realizar ejercicios de rendición de cuentas dirigidos a medios de comunicación y otros grupos de interés | Oficina Asesora de Comunicaciones | 01/01/2022 a 31/12/2022 |
| 2.2 | Realizar y/o apoyar campañas institucionales informativas o pedagógicas dirigidas a los grupos de interés | Oficina Asesora de Comunicaciones | 01/01/2022 a 31/12/2022 |
| 2.3 | Realizar ejercicios de Rendición de Cuentas de acuerdo a la gestión de la Territorial | Direcciones Territoriales | 01/06/2022 a 31/12/2022 |
| 2.4 | Enviar insumos para la rendición de cuentas por regiones y coordinar la realización de las mismas | Superintendencia Delegada para Protección al Usuario y Gestión en Territorio | 01/03/2022 a 30/09/2022 |



SUBCOMPONENTE: 3. RESPONSABILIDAD PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|------------|---|---|-------------------------|
| 3.1 | Implementar la herramienta de autodiagnósticos y elaborar un plan de trabajo para el cierre de las brechas encontradas | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 26/02/2022 a 30/04/2022 |
| 3.2 | Enviar insumo para las rendiciones de cuentas por regiones y coordinar la realización de las mismas | Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 01/03/2022 a 30/09/2022 |
| 3.3 | Supervisar la realización de reuniones o actividades focalizadas con los alcaldes, por parte de las Direcciones Territoriales, para fomentar la creación de CDCS* | Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 01/03/2022 a 31/07/2022 |

*Comité de Control Social

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

- (i) Capacitar a 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.
- (ii) 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).
- (iii) Habilitando espacios adecuados para fomentar la participación ciudadana.

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

TABLA 3 -COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE: 1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|------|---|---|-------------------------|
| 1.1. | Realizar mesas de trabajo para retroalimentación de casos y unificación de temas jurídicos o técnicos | Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 01/02/2022 a 30/11/2022 |



SUBCOMPONENTE: 2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|---|---|--------------------------|
| 2.1 | Elaborar documento técnico con los lineamientos de inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia atención y protección al usuario | Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 01/11/2022 a 31/12/2022 |
| 2.2 | Realizar capacitaciones a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos | Direcciones Territoriales | 01/04/2022 a 30/11/2022* |

*La Dirección Territorial Centro y Nororiente inician el 1 de mayo y terminan el 31 de octubre, la Dirección Territorial Noroccidente y Oriente inician el 1 de mayo y terminan el 30 de noviembre, la Dirección Territorial Occidente inicia el 1 de abril y termina el 31 de agosto, la Dirección Territorial Suroccidente y Suroriente inician el 1 de abril y terminan el 31 de octubre.

SUBCOMPONENTE: 3. TALENTO HUMANO

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|---|---|-------------------------|
| 3.1 | Diseñar e implementar la estrategia de servicio al ciudadano 2022 | Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 11/02/2022 a 31/12/2022 |

SUBCOMPONENTE: 4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|---|---|--------------------------|
| 4.1 | Asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios | Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio y Direcciones territoriales | 01/03//2022 a 31/12/2022 |



SUBCOMPONENTE: 5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|------------|--|---|---------------------------|
| 5.1 | Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país | Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio y Direcciones Territoriales | 01/01/2022 a 31/12/2022* |
| 5.2 | Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio | Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio y Direcciones Territoriales | 01/02/2022 a 31/12/2022* |
| 5.3 | Implementar estrategias de co-creación sobre los procesos de inspección, vigilancia y control al servicio al ciudadano de las empresas de servicios públicos domiciliarios. | Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 01/07/2022 a 31/12/2022 |
| 5.4 | Asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector | Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio y Direcciones Territoriales | 01/03/2022 a 31/12/2022** |
| 5.5 | Diseñar estrategia de participación ciudadana en la gestión de la SSPD (teniendo en cuenta todo el ciclo de la gestión pública) | Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 01/02/2022 a 31/03/2022 |
| 5.6 | Capacitaciones realizadas a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos | Direcciones Territoriales | 01/04/2022 a 30/11/2022* |
| 5.7 | Realizar capacitaciones en el 20% restante de los municipios donde no existen CDCS | Direcciones Territoriales | 01/03/2022 a 31/12/2022 |

Nota: *Variaciones en el calendario de acuerdo con las características de cada Dirección Territorial, así: la Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio inicia el 1 de febrero y termina el 31 de diciembre. La Dirección Territorial Centro inicia el 1 de marzo y termina el 31 de diciembre. La Dirección Territorial Noroccidente, Nororiente y Suroccidente inician el 1 de abril y terminan el 31 de diciembre. La Dirección Territorial Occidente inicia el 1 de abril y termina el 30 de noviembre.

**Las Direcciones Territoriales la fecha de inicio es el 1 de abril y termina el 31 de diciembre.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el marco de los lineamientos que establece el Departamento Administrativo de Función Pública en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, particularmente en la política de gestión de transparencia y acceso a la información pública, fundamentada en la Ley 1712 de 2014 -Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, la Superservicios define actividades en los siguientes sub-componentes:

- (i) Transparencia activa, se refiere al principio de divulgación proactiva de la información, la promoción de una cultura de transparencia basada en la publicación y divulgación, de forma pertinente y comprensible, de aquellos documentos de interés para la ciudadanía y grupos de valor, lo cual se constituye como un deber de la Superservicios.
- (ii) Transparencia pasiva, en el marco del artículo 26 de la Ley 1712 de 2014 se refiere a la respuesta que debe brindar la Superservicios a todas las solicitudes de acceso a información que se reciban.
- (iii) Gestión de la información, se refiere a la revisión y actualización de los programas, herramientas e instrumentos de gestión documental de la entidad.
- (iv) Criterios de acceso diferenciales, con el propósito de orientar la información y los canales disponibles 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 hacer seguimiento a la publicación de información de acuerdo con lo establecido en la ley.

Teniendo en cuenta lo anterior y las recomendaciones recibidas en el marco del ejercicio de construcción colectiva del PAAC, se definieron las siguientes actividades para el año 2022:



TABLA 4 -COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

SUBCOMPONENTE: 1. TRANSPARENCIA ACTIVA

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|-----------|---|---|-------------------------|
| 1.1 | Publicar boletín tarifario de energía Eléctrica y Gas Combustible | Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible | 01/03/2022 a 31/12/2022 |
| 1.2 | Elaborar y publicar el Diagnóstico de Medición a los prestadores del servicio de energía eléctrica | Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible | 01/02/2022 a 30/06/2022 |
| 1.3 | Elaborar y publicar el boletín de RUPS | Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo | 01/03/2022 a 31/12/2022 |
| 1.4 | Elaborar y publicar el boletín de consumos | Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo | 01/10/2022 a 31/10/2022 |
| 1.5 | Elaborar y publicar el boletín de indicadores regionales | Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo | 01/08/2022 a 31/08/2022 |
| 1.6 | Elaborar y publicar el informe de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación del servicio de aseo | Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo | 01/05/2022 a 31/12/2022 |
| 1.7 | Consolidar y publicar el documento integrado de análisis de los sectores vigilados | Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo | 01/12/2022 a 31/12/2022 |
| 1.8 | Publicar trimestralmente el boletín de decisiones adelantadas en la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas Combustible | Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible | 14/01/2022 a 30/12/2022 |
| 1.9 | Actualizar en la página web de la entidad las resoluciones de toma de posesión, de cambio o definición de la modalidad, o de liquidación de las empresas en toma de posesión* | Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación | 01/01/2022 a 31/07/2022 |

*Actividad repetida en el componente de rendición de cuentas por tratarse de una acción que fortalece tanto el subcomponente de información para las actividades de diálogo en la rendición de cuentas, como la promoción y divulgación de la transparencia a partir de la actualización proactiva de la información



| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|------|--|---|-------------------------|
| 1.10 | Elaborar el informe de gestión semestral y publicarlo en la página web de la entidad | Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación | 01/06/2022 a 31/12/2022 |
| 1.11 | Emitir conceptos y posiciones jurídicas para definir la línea conceptual de la entidad* | Oficina Asesora Jurídica | 01/01/2022 a 31/12/2022 |
| 1.12 | Atender las consultas verbales realizadas internamente y las efectuadas por la ciudadanía en general | Oficina Asesora Jurídica | 01/01/2022 a 31/12/2022 |
| 1.13 | Actualizar y socializar la normativa y doctrina que se expida sobre el sector los servicios públicos domiciliarios | Oficina Asesora Jurídica | 01/01/2022 a 31/12/2022 |
| 1.14 | Elaborar informe diario de alertas y noticias de interés | Oficina Asesora de Comunicaciones | 01/01/2022 a 31/12/2022 |
| 1.15 | Elaborar informe mensual de análisis de presencia en medios de comunicación y redes sociales | Oficina Asesora de Comunicaciones | 01/01/2022 a 31/12/2022 |
| 1.16 | Traducir documento prioritario en lenguaje claro | Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 01/04/2022 a 31/10/2022 |
| 1.17 | Elaborar y socializar instructivo para producir documentos en lenguaje claro y accesibles en ambiente web** | Oficina Asesora de Comunicaciones | 02/02/2022 a 31/08/2022 |

*La Superservicios cuenta con un sistema de información público, a través del cual se pueden consultar documentos jurídicos como leyes, decretos y regulaciones que hayan sido expedidas por las autoridades colombianas. Así como un repositorio en donde se incluyen todos los conceptos emitidos por la Superservicios desde 1998. La plataforma puede consultarse en <https://www.superservicios.gov.co/consulta-normativa>

**Igualmente, la actividad se repite en el componente de rendición de cuentas porque fortalece el subcomponente de información de la rendición de cuentas, facilitando la consulta de información en la página web de la entidad



SUBCOMPONENTE: 2. TRANSPARENCIA PASIVA

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|-----------|---|---|--------------------------|
| 2.1 | Resolver los trámites de competencia de la SDPUGT conforme la normativa vigente | Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio y Direcciones Territoriales | 01/01/2022 a 31/12/2022 |
| 2.2 | Resolver los trámites que ingresen en el 2022, radicados en la dependencia, conforme la normatividad vigente, disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con los que cuenta la entidad y en el marco de las metas del proceso correspondiente. | Direcciones Territoriales | 01/01/2022 a 31/12/2022 |
| 2.3 | Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme la normatividad vigente | Direcciones Territoriales | 01/01/2022 a 31/08/2022 |
| 2.4 | Resolver los trámites trasladados de otras dependencias por competencia | Direcciones Territoriales | 01/01/2022 a 31/12/2022 |
| 2.5 | Adelantar acciones de control sobre los trámites que caducan en la vigencia 2022 | Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 01/01/2022 al 31/05/2022 |
| 2.6 | Dar respuesta a las solicitudes de información periódica sobre la gestión institucional | Oficina Asesora de Comunicaciones | 01/01/2022 a 31/12/2022 |



SUBCOMPONENTE: 3. ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|------------|--|--------------------------|-------------------------|
| 3.1 | Identificar el inventario documental a cargo de la entidad relacionado con los archivos de Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario, Memoria Histórica y Conflicto Armado para su protección y conservación | Dirección Administrativa | 10/01/2022 a 31/12/2022 |
| 3.2 | Formular las reglas del negocio para la correcta administración de los documentos electrónicos gestionados por correo electrónico | Dirección Administrativa | 10/01/2022 a 31/12/2022 |
| 3.3 | Implementar las estrategias definidas en el plan de preservación digital para la correcta gestión de los documentos electrónicos generados por la Entidad | Dirección Administrativa | 10/01/2022 a 31/12/2022 |
| 3.4 | Implementar los programas específicos del PGD de acuerdo a los parámetros procedimentales definidos en el SGDEA | Dirección Administrativa | 10/01/2022 a 31/12/2022 |



SUBCOMPONENTE: 4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|--|---|------------------------|
| 4.1 | Realizar encuentros regionales con la participación de prestadores, representantes de las comunidades, autoridades del orden municipal, departamental y nacional del sector, para analizar los medios para registrar la información de los prestadores rurales | Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo | 1/05/2022 a 30/11/2022 |
| 4.2 | Establecer las estrategias de divulgación de los avances, retos y dificultades de la implementación de la actividad de aprovechamiento con las entidades de gubernamentales | Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo | 1/03/2022 a 30/12/2022 |

SUBCOMPONENTE: 5. MONITOREO DE LA MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|--|--|------------|
| 5.1 | Hacer seguimiento al indicador: Disponibilidad y actualización de ítems 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

Finalmente, con el propósito de robustecer la lucha contra la corrupción y promover la transparencia e integridad en la Superservicios, se establecen actividades adicionales orientadas al fortalecimiento de las políticas de gestión de integridad y de transparencia, a la gestión oportuna de los conflictos de interés para prevenir el soborno como forma de corrupción y a la promoción de la participación ciudadana (innovación/transparencia colaborativa).

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 y política de gestión de transparencia: con base en las brechas identificadas en la implementación de las políticas en mención, 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) y en la transparencia como principio transversal al quehacer de 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** Innovación/transparencia colaborativa: como mecanismo para vincular la participación ciudadana y la innovación en aras de una gestión más eficiente (orientada al usuario) y transparente (disponibilidad proactiva de información de interés para los grupos de valor de la Superservicios). En ese contexto, se planea continuar con la implementación de una estrategia de participación ciudadana en la gestión, en el marco de la cual se realizan 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 2023, entre otras.



SUBCOMPONENTE: 1. POLÍTICA DE GESTIÓN DE INTEGRIDAD TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|---|--|-------------------------|
| 1.1 | Hacer seguimiento a los cumplimiento del plan de trabajo transparencia e integridad para la Superservicios | Despacho del Superintendente | 02/05/2022 a 31/12/2022 |
| 1.2 | Elaborar los planes de trabajo de transparencia e integridad para la Superservicios, de acuerdo con los resultados de la medición del FURAG | Despacho del Superintendente | 14/01/2022 a 30/04/2022 |
| 1.3 | Estructurar el laboratorio de lenguaje claro y traducir un documento a lenguaje claro* | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 26/02/2022 a 30/06/2022 |

SUBCOMPONENTE: 2. TRANSPARENCIA COLABORATIVA

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|--|--|-------------------------|
| 2.1 | Estructurar el laboratorio de lenguaje claro y traducir un documento a lenguaje claro* | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 26/02/2022 a 30/06/2022 |
| 2.2 | Diseñar estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios y realizar seguimiento a su implementación | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 01/07/2022 a 30/11/2022 |

* Está actividad se incluye en ambas iniciativas porque la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional planea traducir a lenguaje claro el mapa de riesgos de corrupción de forma colaborativa, es decir de la mano de la ciudadanía.



SUBCOMPONENTE: 3. SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|------------|---|--|--------------------------|
| 3.1 | Implementar el Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 03/01/2022 al 31/12/2022 |
| 3.2 | Prestar acompañamiento a las dependencias en la implementación del SGAS | Despacho del Superintendente | 01/02/2022 al 31/12/2022 |

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/>

GLOSARIO EN CONSTRUCCIÓN

Para hacer más claro y participativo el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano invitamos a los ciudadanos y grupos de valor a identificar palabras que usemos en este documento que no se entiendan. Todas las palabras que nos indiquen se incluirán en este capítulo.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

CO-CREACIÓN

Busca la construcción a partir del diálogo y la cooperación entre la Superservicios y sus grupos de valor para conocer necesidades y crear soluciones conjuntas.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Es el conjunto de acciones que se realizan, permanentemente, para que los servidores públicos y las entidades informen, expliquen y retroalimenten la gestión con sus grupos de valor.



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN 1

31 de enero 2022

Edición inicial

VERSIÓN 2

29 de marzo 2022

Se ajustó la fecha de actividades en los componentes gestión de riesgos de corrupción, rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información pública e iniciativas adicionales

VERSIÓN 3

6 de mayo 2022

Se eliminó una actividad del componente de transparencia activa

VERSIÓN 4

24 de junio 2022

Se ajustaron fechas de programación y se incluyeron notas explicativas
