



# Superservicios



---

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

---



Proceso Direccionamiento Estratégico

Código DE-PG-001 Versión 1

AGOSTO, 2025



Superservicios

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y  
ÉTICA PÚBLICA



Tabla de contenido

1. OBJETIVO .....	4
2. ALCANCE .....	4
2.1 Componente transversal: .....	4
2.2 Componente programático: .....	4
3. DEFINICIONES .....	4
4. DESARROLLO DEL PROGRAMA.....	9
4.1 Introducción.....	9
4.2 Generalidades del programa .....	10
4.2.1 Estructura del PTEP .....	11
4.3 Declaración .....	13
4.4 Objetivos Específicos: .....	13
4.5 Planeación .....	14
4.6 Formulación .....	15
4.6.1 Revisión de herramientas o instrumentos requeridos .....	15
4.6.2 Construcción de documento preliminar de Programa de Transparencia y Ética Pública.....	16
4.6.3 Plan de ejecución y monitoreo en etapa de FORMULACIÓN: .....	16
4.7 Validación .....	16
4.7.1 Publicación y recepción de comentarios.....	17
4.7.2 Organización y respuesta a comentarios.....	17
4.7.3 Plan de ejecución y monitoreo en la etapa de validación .....	18
4.8 Consolidación:.....	18
4.8.1 Plan de ejecución y monitoreo en la etapa de consolidación .....	18
4.9 Aprobación: .....	18
4.9.1 Plan de ejecución y monitoreo en la etapa de aprobación .....	19
4.10 Publicación.....	19
4.10.1 Plan de ejecución y monitoreo en la etapa de publicación .....	19
4.11 Ejecución .....	19
4.11.1 Plan de ejecución y monitoreo en la etapa de ejecución .....	19
4.12 Modificación o reformulación.....	20



4.12.1 Modificaciones .....	20
4.12.2 Reformulaciones .....	20
4.12.3 Plan de ejecución y monitoreo en la etapa de modificación o reformulación .....	20
5. Estrategia Institucional de Lucha Contra la Corrupción .....	20
5.1 Administración de Riesgos .....	21
5.1.1 Gestión de riesgos para la integridad pública .....	21
5.1.2 Gestión de riesgos de LA/FT/FP .....	22
5.1.3 Canales de denuncia .....	22
5.2 Canales disponibles para interponer denuncias .....	23
5.3 Debida diligencia .....	23
5.4 Redes y articulación .....	24
5.4.1 Redes internas .....	25
5.4.2 Redes Externas .....	26
5.5 Modelo de Estado Abierto .....	26
5.5.1 Acceso a la información pública y transparencia .....	26
5.5.2 Integridad pública y cultura de legalidad .....	30
5.5.3 Diálogo y corresponsabilidad .....	31
5.6 Iniciativas adicionales .....	32
5.6.1 Estrategia de Racionalización de Trámites .....	32
5.6.2 Estrategia para la promoción de la Transparencia y Ética Pública .....	33
5.6.3 Implementación Sistema de Gestión Antisoborno - SGAS .....	33
5.7 Monitoreo, administración y supervisión .....	34
5.8 Reportes .....	34
5.9 Formación .....	35
5.10 Comunicación .....	36
5.11 Auditoría y Mejora .....	36



**Superservicios**

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



### 1. OBJETIVO

Implementar en la Superservicios el conjunto de acciones para promover una cultura de legalidad, el Modelo de Estado Abierto, así como identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de integridad que se presentan en el marco de sus funciones a través de los lineamientos expuestos en este documento.

### 2. ALCANCE

El presente programa incluye a todos los niveles, dependencias y procesos de la Superservicios, así como a proveedores, contratistas, servidores públicos y demás colaboradores.

A continuación, se presentan los actores más relevantes para el Programa de Transparencia y Ética Pública, sin ser un listado excluyente para efectos de realizar control social al programa o realizar aportes en su planeación participativa:

#### **2.1 Componente transversal:**

Colaboradores de la Superintendencia y entes de control.

#### **2.2 Componente programático:**

Colaboradores de la Superintendencia, ciudadanía en general, entidades del sector, entes de control, vocales de control social y sus Comités de Desarrollo y Control Social, Veedurías, y cualquier actor que se identifique a futuro y promueva o apoye la transparencia y ética en el servicio público.

### 3. DEFINICIONES

**Accesibilidad Web:** Condiciones y características de los contenidos dispuestos en medios digitales para que puedan ser utilizados por la mayoría de los ciudadanos, incluyendo a las personas con discapacidad.

**Activos Virtuales:** Es la representación digital de valor que se puede comercializar o transferir digitalmente y se puede utilizar para pagos o inversiones. Los activos virtuales no incluyen representaciones digitales de moneda, valores y otros activos financieros que ya están cubiertos en otras partes de las Recomendaciones GAFI.

**Administración del riesgo:** Cultura, procesos y estructuras que están dirigidas hacia el correcto control de oportunidades y eventos que desvén el propósito de las organizaciones, o



Superservicios

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



que amenacen el normal desempeño de las mismas.

**Autocontrol:** Es la voluntad en la entidad y de la Alta Dirección para detectar, controlar y gestionar de manera eficiente y eficaz los riesgos a los que está expuesta.

**Beneficiario Final:** Es la(s) persona(s) natural(es) que finalmente posee(n) o controla(n) a un cliente o a la persona natural o jurídica en cuyo nombre se realiza una transacción o a quien se le entrega un bien o se le presta u servicio. Incluye también a la(s) persona(s) que ejerzan el control efectivo y/o final, directa o indirectamente, sobre una persona jurídica u otra estructura sin personería jurídica.

**Clase de Control:** Es la forma en la cual se realiza el control. Este puede ser: preventivo, detectivo o correctivo.

**Usuarios:** Toda persona natural o jurídica con la cual la Superservicios establece una relación contractual o legal para la adquisición o la provisión de bienes y servicios.

**Código de Ética:** Constituye una guía para el personal directivo, y colaboradoras y colaboradores de la entidad, para la aplicación de prácticas responsables, legales y éticas en todas las actividades que realizan.

**Confidencialidad:** Propiedad de la información de no ponerse a disposición o ser revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados.

**Contraparte:** Es cualquier persona natural o jurídica que tenga vínculos comerciales, de negocios, contractuales o jurídicos de cualquier orden con la Superservicios.

**Control Correctivo:** Políticas, procedimientos o mecanismos de control encaminados a mitigar el impacto que genera la materialización del riesgo.

**Control del Riesgo de LA/FT/FPADM<sup>1</sup>:** Comprende la implementación de políticas, procesos, prácticas u otras acciones existentes que actúan para minimizar el riesgo LA/FT/FPADM en las operaciones, negocios o contratos que realice la Superservicios.

**Control Detectivo:** Son las políticas, procedimientos o mecanismos de control encaminados a detectar la posibilidad de ocurrencia del riesgo y reducir el Impacto.

<sup>1</sup> **LA/FT/FPADM:** Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.



Superservicios

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



**Control Preventivo:** Políticas, procedimientos o mecanismos de control encaminados a limitar la posibilidad de ocurrencia del riesgo.

**Debida Diligencia:** Equivale a ejecutar algo con suficiente cuidado. Este concepto puede revisarse desde dos interpretaciones. La primera, evitar la negligencia actuando de forma cuidadosa y prudente al momento de actuar frente a una responsabilidad. El segundo, se refiere a todo lo necesario para poder tomar decisiones suficientemente informadas.

**Evento:** Incidente o situación de LA/FT/FPADM que puede ocurrir en la Superservicios durante un intervalo particular de tiempo.

**Factores de Riesgo:** Son los agentes (elementos o causas) generadores de riesgo de LA/FT/FPADM en una entidad, que se deben tener en cuenta para identificar las situaciones que puedan generarlo en las operaciones, negocios o contratos que realiza la entidad.

**Frecuencia:** Una variable cualitativa de medición del riesgo que representa el número de veces en que podría llegarse a presentar un determinado Evento de Riesgo en el transcurso de un año.

**Gestión del riesgo de LA/FT/FPADM:** Consiste en la adopción de políticas que permitan prevenir y controlar el riesgo de LA/FT/FPADM.

**Impacto:** Se considera como el conjunto de posibles efectos negativos que puede ocasionar el riesgo en caso de materializarse.

**Integridad Pública:** Alineación consistente y consciente con valores éticos, principios y normas que las entidades públicas incluye en su cultura organizacional o estratégica, para dar cumplimiento a la prevención de la corrupción y la promoción de la transparencia y ética pública.

**Lavado de Activos o LA:** Delito que comete toda persona que busca dar apariencia de legalidad a bienes o dinero provenientes de alguna de las actividades descritas en el artículo 323 del Código Penal. *“Ley 599 de 2000 (Código Penal). Artículo 323. Modificado por el artículo 8º de la Ley 747 de 2002, a su vez modificado por el artículo 17 de la Ley 1121 de 2006 y por artículo 42 de la Ley 1453 de 2011: Lavado de Activos – El que adquiera, resguarde, invierta, transporte, transforme, almacene, conserve, custodie o administre bienes que tengan su origen mediato o inmediato en actividades de tráfico de migrantes, trata de personas, extorsión, enriquecimiento ilícito, secuestro extorsivo, rebelión, tráfico de armas, tráfico de menores de edad, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas, tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, delitos contra el sistema financiero, delitos contra la administración pública, o vinculados con el producto de*



Superservicios

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



*delitos ejecutados bajo concierto para delinquir, o les dé a los bienes provenientes de dichas actividades apariencia de legalidad o los legalice, oculte o encubra la verdadera naturaleza, origen, ubicación, destino, movimiento o derecho sobre tales bienes o realice cualquier otro acto para ocultar o encubrir su origen ilícito, incurrirá por esa sola conducta, en prisión de diez (10) a treinta (30) años y multa de seiscientos cincuenta (650) a cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales vigentes.”*

**Matriz de Riesgo LA/FT/FPADM:** es la matriz en donde se documenta la identificación, individualización, segmentación, evaluación y control de los Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM) a los que se podría ver expuesta la Superservicios.

**Monitoreo o Seguimiento:** Es el proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficiencia y la eficacia de una política o de un proceso, mediante la identificación de sus logros y debilidades para recomendar medidas correctivas tendientes a optimizar los resultados esperados.

**Oficial de Cumplimiento:** Persona designada por la Alta Dirección de acuerdo con los requerimientos y las funciones dadas por la Superintendencia de Sociedades que estará encargada de promover, desarrollar y velar por el cumplimiento de los procedimientos de prevención, actualización y mitigación de Riesgos LA/FT/FPADM.

**Personas Expuestas Políticamente o Públicamente (PEPs):** Cualquier servidor público de la administración pública nacional y territorial, cuando tengan asignadas o delegadas funciones de: expedición de normas o regulaciones, dirección general, formulación de políticas institucionales y adopción de planes, programas y proyectos, manejo directo de bienes, dineros o valores del Estado, administración de justicia o facultades administrativo sancionatorias, y los particulares que tengan a su cargo la dirección o manejo de recursos en los movimientos o partidos políticos<sup>2</sup>.

**Políticas Internas:** Son aquellas políticas particulares o específicas y generales que se implementan dentro de la Superservicios para dar lineamientos, orientaciones o aspectos que están directamente relacionadas con la prevención y el Control del Riesgo de LA/FT/FPADM.

**Riesgo:** Es la posibilidad que ocurra un evento con características negativas que afecten un ente económico, una comunidad o una persona.

**Riesgo de Lavado de Activos, de la Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM):** Es la posibilidad de

<sup>2</sup> Definición de acuerdo a lo señalado en el artículo 2.1.4.2.3 del Decreto 1081 de 2015.



Superservicios

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



pérdida o daño por la propensión de la Entidad a ser utilizada directamente o a través de sus operaciones y distintas actividades como instrumento para la comisión de los delitos de LA/FT/FPADM, para que se introduzcan recursos provenientes del lavado de activos y/o financiación y canalización de recursos para la realización de actividades terroristas, o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades.

**Riesgo Inherente:** Es el riesgo al que está expuesta la entidad. Este se mide sin tener en cuenta los controles mitigantes.

**Riesgo Legal:** Es la posibilidad de pérdida o daño en que incurre la entidad, sus colaboradores o partes interesadas al ser sancionados, multados u obligados a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales relacionadas con la prevención del Riesgo LA/FT/FPADM. Surge también como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones.

**Riesgo Operacional:** Es la posibilidad que tiene la Superservicios de ser utilizada en actividades de LA/FT/FPADM por deficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el Riesgo Legal y el Riesgo Reputacional, asociados a dichos factores.

**Riesgo Reputacional:** Es la posibilidad de pérdida o daño en que incurre la Superservicios por des prestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas organizacionales, de gestión u operacionales.

**Riesgo Residual:** Es el riesgo resultante del Riesgo Inherente menos acciones de control.

**Sede electrónica:** Dirección de correo electrónico oficial de una entidad del Estado colombiano que está vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTic según concepto de dicho Ministerio.

**Soborno:** Oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directa o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de esa persona.

**Tipo de Control:** Mecanismo por el cual se realiza la validación del control: Automático, semiautomático y manual.



Superservicios

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



**Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF):** Es una unidad administrativa especial, de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, creada por la Ley 526 de 1999, modificada por la Ley 1121 de 2006, que tiene como objetivo la prevención y detección de operaciones que puedan ser utilizadas para el lavado de activos o la financiación del terrorismo. Así mismo, impone obligaciones de reporte de operaciones a determinados sectores económicos.

## 4. DESARROLLO DEL PROGRAMA

### 4.1 Introducción

Considerando, que, como parte de la Convención de las Naciones Unidas, y los países que hacen parte del cumplimiento de la Agenda de Desarrollo Global hacia el año 2030, lo que incluye el cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, en especial el 16 “Paz, justicia e instituciones sólidas”, que incluye la lucha contra la corrupción y el soborno, y como lo mencionan especialmente cuatro de las metas de este objetivo:

“16.4 De aquí a 2030, reducir significativamente las corrientes financieras y de armas ilícitas, fortalecer la recuperación y devolución de los activos robados y luchar contra todas las formas de delincuencia organizada.

16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.”

Es así, que el Estado Colombiano, se ha comprometido a través de su marco normativo al cumplimiento de estos objetivos, evidenciado en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 que modificó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 señalando que:

“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, **deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.** Este programa contemplará, entre otras cosas:

- a. Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público.
- b. Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción, incluidos los reportes de



Superservicios

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



operaciones sospechosas a la UIAF, consultas en las listas restrictivas y otras medidas específicas que defina el Gobierno Nacional dentro del año siguiente a la expedición de esta norma:

- c. Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad;
- d. Canales de denuncia conforme lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011;
- e. Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad;
- f. Todas aquellas iniciativas adicionales que la Entidad considere necesario incluir para prevenir y combatir la corrupción.” *(Negrilla añadida)*

Además, en el PARÁGRAFO 3, determinó que será la Secretaría de Transparencia de Presidencia la encargada de brindar las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles mínimos que deben cumplir estos programas, lo que se realizó a través del Decreto 1122 del 30 de agosto de 2024 y dando un tiempo de transición de 1 año para su implementación.

Por lo tanto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como entidad del orden nacional, y en su constante compromiso con la transparencia y la lucha contra la corrupción y el soborno, implementa los lineamientos del mencionado Decreto y presenta a la ciudadanía y grupos de interés, el presente **Programa de Transparencia y Ética Pública- PTEP**.

Se realiza según los lineamientos definidos en el Anexo Técnico 1 del Decreto 1122 de 2024, y su construcción se materializa como producto de la articulación de las diferentes dependencias de la Superintendencia, y el aporte de la ciudadanía y diferentes grupos externos, para su efectiva implementación.

### 4.2 Generalidades del programa

De acuerdo con el Decreto 1122 de 2024 y su Anexo Técnico 1, se define el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP como:

“... el conjunto de acciones que una entidad define e implementa para promover, al interior de la organización, una cultura de legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de corrupción que se presentan en el desarrollo de su misionalidad.”

Esta definición permite brindar claridad sobre el objetivo y elementos esenciales del programa. Además, el Anexo Técnico 1, aclara que entre aquellas entidades obligadas a implementar este programa están todas las entidades públicas del orden nacional en los términos del



**Superservicios**

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



Concepto 1815 del 26 de abril de 2007 del Consejo de Estado, donde define a qué hace referencia el término “entidad”<sup>3</sup> en la normatividad vigente para este aspecto.

A continuación, se explica la metodología definida desde el Decreto 1122 de 2024 y su Anexo Técnico 1.

### 4.2.1 Estructura del PTEP

Los Programas de Transparencia Ética Pública - PTEP contienen dos componentes, el transversal y el programático. A continuación, se pasa a exponer cada uno de ellos:

- **Componente transversal**

Este componente está dedicado a garantizar la implementación del PTEP en la cultura organizacional de cada entidad y sus dinámicas institucionales, con un total de 9 acciones que se dividen luego en 9 de las secciones que contiene este programa.

Entre dichas acciones se encuentra la definición operativa para la construcción, actualización y ejecución del programa, además alinea su operación con las diferentes áreas de la entidad que tienen roles para su monitoreo, administración y supervisión, además, la forma de reportarlo, realizar formación sobre su contenido, divulgarlo efectivamente tanto de manera interna como externa y realizar anualmente la Auditoría y plan de mejora del programa.

<sup>3</sup> El concepto desarrolla las definiciones de entidad desde su sentido estricto, su sentido amplio y en entidades privadas con funciones públicas, donde la Superservicios se encuentra como una entidad pública en el sentido estricto (Art. 2, Ley 80 de 1993).



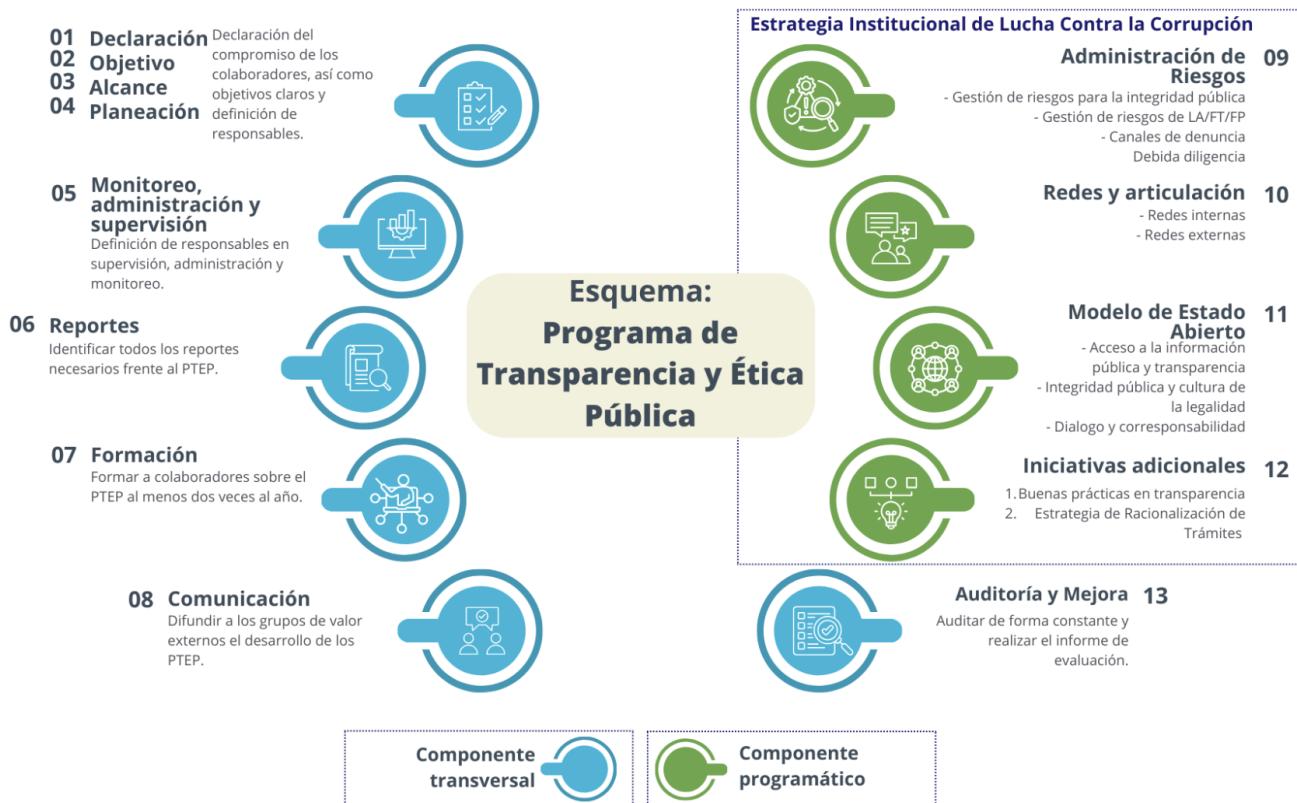
- **Componente programático**

Este componente contiene los elementos señalados por el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, y aclara que estas acciones se deben trabajar de manera articulada, sistemática y sistémica, de ahí que este componente se denomine como la Estrategia Institucional para la Lucha Contra la Corrupción.

Dicha Estrategia contiene las temáticas que desarrollará la entidad a través de la identificación de riesgos, sus controles y los planes de acción asociados a las diferentes áreas de la entidad involucradas.

A continuación, se describen los contenidos que contiene cada componente:

**Gráfico 1: Esquema del Programa de Transparencia y Ética Pública**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional



**Superservicios**

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



De acuerdo con lo señalado en el Esquema, se procede con el desarrollo del Programa de Transparencia y Ética Pública de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

### 4.3 Declaración

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el ejercicio de su misionalidad y desde sus colaboradoras y colaboradores, expresa su compromiso en observar las políticas, procedimientos y códigos de conducta que componen el Programa de Transparencia y Ética Pública.

Tal y como lo señala nuestro compromiso en el Código de Ética e Integridad:

“Como funcionarios, contratistas y otros socios de negocio que realizamos alguna gestión en nombre de la Superservicios o destinadas a incluirse como parte de las actividades realizadas por ésta, somos conscientes de nuestro rol en la sociedad y en coherencia con ello:

- Nos comprometemos a ser ejemplo social en la aplicación de los principios y valores aquí definidos y, en general, en el comportamiento probo, respetuoso y ejemplarizante en todos los roles que desempeñamos.
- Nos comprometemos a ser íntegros, a respetar los derechos humanos e igualdad en la sociedad.
- Nos comprometemos a apoyar a todas las acciones para promover y fortalecer el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, y denunciamos aquellas conductas contrarias a ellos.
- Nos comprometemos a no utilizar nuestra posición en la institución para sacar provecho o ventaja alguna de ella en nuestras relaciones en la sociedad.
- Nos comprometemos a que nuestras acciones no socaven el buen nombre y la confianza institucional de la Superservicios.”<sup>4</sup>

### 4.4 Objetivos Específicos:

- Fortalecer la administración de riesgos de corrupción para la integridad pública, y la mitigación del soborno, lavado de activos, financiación al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.
- Determinar los canales de redes internas y externas para el intercambio de información, diálogo y colaboración armónica para el cumplimiento del presente programa.

<sup>4</sup> Código de Ética e Integridad de la Superservicios - DE-M-001, tomado del Sistema Integrado de Gestión y Mejora – SIGME de la Superservicios, Pág. 13-14.



- Promover el acceso a la información pública desarrollando acciones para continuar la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y uso de datos abiertos.
- Definir acciones eficaces para mejorar las capacidades de los colaboradores en su comprensión de la integridad pública y cultura de legalidad en el ejercicio del servicio público.
- Fortalecer el relacionamiento entre la entidad y las ciudadanías, a través de acciones que prioricen el diálogo, la corresponsabilidad y participación ciudadana incidente.

#### 4.5 Planeación

Las etapas de planeación del PTEP, se alinean al Ciclo del Programa, que se presenta a continuación:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional



Superservicios

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



A continuación, se desarrollarán los pasos de este ciclo y cómo cuatrienalmente se deben desarrollar, posteriormente se desarrollará la forma de planear anualmente el Plan de Ejecución y Monitoreo, que servirá como anexo al PTEP y contendrá las actividades en plan de acción, así como los riesgos a identificar y tendrá una actualización anual.

En todo caso cada nuevo Programa de Transparencia y Ética Pública en su periodo cuatrienal tendrá **fecha máxima de publicación el 31 de enero de la vigencia respectiva<sup>5</sup>**.

Por su parte el Plan de Ejecución y Monitoreo en su periodo anual tendrá fecha máxima de publicación **el 31 de enero de cada vigencia**.

### 4.6 Formulación

**Responsables:** Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional en coordinación con todas las dependencias.

Para la etapa de formulación, cada cuatro años o antes del cierre del periodo del actual PTEP, se realizarán los siguientes pasos para iniciar la formulación de un nuevo programa:

#### 4.6.1 Revisión de herramientas o instrumentos requeridos

Para iniciar esta etapa se tendrán en cuenta al menos los siguientes insumos para la formulación de un nuevo PTEP:

- a.** Resultados de las mediciones del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – Furag. En especial en lo relacionado con Transparencia y Ética en el ítem que para esa vigencia aplique.
- b.** Resultados de la Auditoría y Mejora que anualmente realiza la Oficina de Control Interno de la Superservicios al Plan de Ejecución y Monitoreo.
- c.** Revisiones al Plan de Ejecución y Monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.

---

<sup>5</sup> En virtud de lo señalado por el artículo 2.1.4.4.1.5 del Decreto 1122 de 2024, donde se hace referencia a que toda mención del anterior Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se entenderá actualmente como referencia al PTEP. Y de acuerdo al artículo 2.2.22.3.14 del Decreto 612 de 2018, debe realizarse a más tardar el 31 de enero de cada vigencia.



Superservicios

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



- d. Aportes de la ciudadanía al Plan de Ejecución y Monitoreo anual para la mejora del Programa de Transparencia y Ética Pública.
- e. La caracterización de usuarios y grupos de interés vigente.
- f. Plataforma Estratégica vigente y sus indicadores.

### 4.6.2 Construcción de documento preliminar de Programa de Transparencia y Ética Pública

Una vez se recopilen los insumos, la OAPII<sup>6</sup>, construirá la nueva versión del documento, considerando las opciones de mejora presentadas, así como los aspectos que se deben fortalecer con la ciudadanía.

Para esto, realizará la versión preliminar del Programa, teniendo en cuenta los criterios para accesibilidad web vigentes, transparencia y acceso a la información pública y cualquier actualización al Decreto 1122 de 2024 o su Anexo Técnico.

### 4.6.3 Plan de ejecución y monitoreo en etapa de FORMULACIÓN:

En Plan de ejecución y monitoreo, debido a su periodo anual, surtirá su propia etapa de formulación, que iniciará la vigencia anterior con el análisis por parte de la OAPII de los avances y desafíos de su implementación.

La OAPII, en coordinación con las áreas responsables de los riesgos y actividades de plan de acción que contenga el programa consolidará la versión preliminar el Plan de ejecución y monitoreo en el formato DE-F-019. Además, podrá disponer de espacios de planeación participativa para incluir anualmente desde esta etapa a los grupos de valor.

Es importante considerar que cualquier modificación debe tener en cuenta la programación presupuestal de la entidad, garantizando que las actividades propuestas estén debidamente respaldadas.

### 4.7 Validación

**Responsables:** Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, Oficina Asesora de Comunicaciones, Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y Superintendencia Delegada de Energía y Gas Combustible.

<sup>6</sup> OAPII: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.



El proceso de validación, consta de un espacio participativo donde los grupos de interés de la entidad pasan a brindar aportes al documento elaborado en la etapa de formulación, y de acuerdo al Anexo Técnico 1 del Decreto 1122 de 2024, se realizará por 15 días calendario en la sede electrónica de la entidad.

Para lo anterior, se creará un formulario virtual que permita la recepción ordenada de los comentarios y cuyas respuestas puedan ser consolidadas por la OAPII.

La Superservicios, en su compromiso por la participación incidente, realizará las siguientes acciones de validación:

#### **4.7.1 Publicación y recepción de comentarios**

Publicar en la página web institucional, Intranet y Sistema Único de Información - SUI de la Superservicios el documento preliminar de PTEP, y en otros espacios virtuales o físicos que considere pertinentes, recolectando a través de un formulario virtual las apreciaciones, objeciones y comentarios en general de los grupos que visiten el portal web o medio dispuestos para su recepción.

Enviar documento preliminar de PTEP con su respectivo formulario virtual a<sup>7</sup>:

- Comités de Desarrollo y Control Social y sus Vocales de Control
- Gremios
- Veedurías Ciudadanas
- Asambleas de Usuarios
- Juntas de Acción Comunal
- Servidores públicos
- Contratistas de la entidad
- Academia
- Órganos de control
- Órganos no gubernamentales

#### **4.7.2 Organización y respuesta a comentarios**

Una vez transcurridos los 15 días calendario de consulta, a través del formulario virtual, la OAPII ordenará los comentarios recibidos y determinará aquellos que puedan proceder a realizar acciones de mejora para el documento preliminar del PTEP e informará a los participantes de la aceptación o rechazo de sus comentarios.

<sup>7</sup> Este listado se extrae de los lineamientos propios del Programa, así como de lo requerido en las preguntas del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG).



**Superservicios**

## **PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA**



Lo anterior, se realizará en la parte asignada en la página web de la Superservicios, a través de un archivo donde se indique: (i) Comentario, (ii) Manifestación de aceptación o no del comentario, (iii) Motivaciones o explicación técnica de la aceptación o rechazo.

Para aquellos comentarios que no estén relacionados con las funciones de la OAPII, o sean parte de una acción del PTEP a cargo de otra dependencia, serán las mismas dependencias las encargadas de brindar la respuesta de acuerdo con la temática abordada y las enviarán a la OAPII para su consolidación.

### **4.7.3 Plan de ejecución y monitoreo en la etapa de validación**

El Plan de ejecución y monitoreo surtirá su validación pasando a consulta de la ciudadanía en sede electrónica y dando un tiempo perentorio para la recepción de comentarios. El tratamiento de los comentarios será el mismo descrito en la sección 4.7.2.

### **4.8 Consolidación:**

**Responsable:** Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Con la aplicación del paso de VALIDACIÓN, se consolidará la primera versión del Programa de Transparencia y Ética Pública, donde deberán estar incluidos los cambios derivados de los comentarios aceptados en la etapa de validación.

### **4.8.1 Plan de ejecución y monitoreo en la etapa de consolidación**

El plan de ejecución y monitoreo se consolidará en el respectivo formato DE-F-019, una vez resueltos los comentarios de la etapa anterior, y su primera versión se realizará de la misma forma a lo descrito en el punto 4.8.

### **4.9 Aprobación:**

**Responsable:** Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.

Una vez consolidado, será responsable la OAPII cuya Jefatura sirve como Secretaría Técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD, para convocar a una sesión previa a su publicación para la respectiva aprobación.

En este caso, será parte de la agenda del Comité con un tiempo perentorio para explicar la formulación, contenidos y cambios realizados al Programa de Transparencia y Ética Pública, y de acuerdo con la Resolución vigente se procederá con las votaciones para su respectiva aprobación por parte del Comité.



**Superservicios**

## **PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA**



### **4.9.1 Plan de ejecución y monitoreo en la etapa de aprobación**

Anualmente, durante el cuatrienio asignado para este programa, la jefatura de la OAPII aprobará el Plan de Ejecución y Monitoreo - DE-F-019.

### **4.10 Publicación**

**Responsable:** Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y Oficina Asesora de Comunicaciones

La publicación final del PTEP se realizará en la parte dispuesta en la página web de la Superservicios, además, se realizarán socializaciones a través de los canales institucionales de la entidad y en actividades dispuestas por la OAPII.

La publicación debe realizarse antes del 31 de enero de cada vigencia, con excepción de la vigencia 2025 dado el periodo de transición que termina el 30 de agosto de ese año.

Asimismo, se socializará el programa cuatrienal a las colaboradoras y colaboradores de la Superservicios, así como a los grupos poblacionales que participaron en su elaboración.

### **4.10.1 Plan de ejecución y monitoreo en la etapa de publicación**

El Plan de Ejecución y Monitoreo - DE-F-019 se publicará en la página web de la Superservicios, en el mismo espacio dispuesto para el PTEP y será un anexo a dicho programa que se renovará anualmente.

De igual forma, se socializará el Plan de Ejecución y Monitoreo, a las colaboradoras y colaboradores de la Superservicios, así como a los grupos poblacionales que participaron en su elaboración.

### **4.11 Ejecución**

**Responsable:** Cada dependencia involucrada en las acciones del PTEP.

La ejecución se realizará de acuerdo con el Plan de Ejecución y Monitoreo que se publicará como anexo al PTEP.

### **4.11.1 Plan de ejecución y monitoreo en la etapa de ejecución**

El Plan de Ejecución y Monitoreo como herramienta dispuesta para la implementación anual del PTEP, estará dispuesto en el formato DE-F-019. Los riesgos identificados se ordenarán en el Plan de Ejecución y Monitoreo sin reemplazar los formatos o plataformas existentes para hacerles seguimiento, mientras las actividades que hagan parte de los planes de acción de las



**Superservicios**

## **PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA**



áreas responsables tendrán su propio clasificador en el aplicativo SisGestion para hacer su seguimiento respectivo.

### **4.12 Modificación o reformulación**

**Responsable:** Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y Despacho del Superintendente.

Para las modificaciones o reformulaciones se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

#### **4.12.1 Modificaciones**

El Programa de Transparencia y Ética Pública DE-PG-001, manejará una serie de versiones que podrán tener todas las modificaciones que durante el cuatrienio considere la Jefatura de la OAPII o el Despacho del Superintendente, y tendrán que ser aprobadas por el CIGD que sirve como máxima autoridad en las aprobaciones del programa.

En todo caso, lo anterior no afectará el periodo que surte este programa una vez aprobado y publicado, no obstante, y tomando en cuenta que el Anexo Técnico 1 del Decreto 1122/24 menciona un periodo de cuatro años, sin determinar un año fijo de inicio o fin de este periodo, el CIGD podrá modificar este periodo para armonizar con el Plan Nacional de Desarrollo vigente.

#### **4.12.2 Reformulaciones**

Para las reformulaciones cuatrienales, la OAPII dará inicio al paso 1, comenzando de nuevo desde la formulación hasta la publicación y ejecución del mismo.

#### **4.12.3 Plan de ejecución y monitoreo en la etapa de modificación o reformulación**

El Plan de ejecución y monitoreo podrá modificarse las veces que sean necesarias, de acuerdo con los lineamientos de planeación institucional dispuestos por la OAPII, así como para la identificación, monitoreo y modificación de los riesgos.

Dichas modificaciones deben tener la aprobación de la Jefatura de la OAPII de acuerdo a los lineamientos vigentes.

## **5. Estrategia Institucional de Lucha Contra la Corrupción**

En cumplimiento del Anexo Técnico del Decreto 1122 de 2024, la Superservicios desarrolla su estrategia institucional de lucha contra la corrupción dentro del marco del Programa de



**Superservicios**

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



Transparencia y Ética Pública (PTEP). Este enfoque abarca las acciones fundamentales que orientan las acciones de la entidad hacia el fortalecimiento de la ética, la transparencia y la integridad en la gestión pública.

### 5.1 Administración de Riesgos

Dentro de la estrategia para la administración de riesgos, la Superservicios cuenta con los lineamientos definidos en el Instructivo para la administración de riesgos DE-I-004, con el fin de identificar, analizar y gestionar los riesgos institucionales incluyendo los riesgos relacionados con la corrupción y otras irregularidades en los procesos institucionales, logrando mitigar la probabilidad de ocurrencia de situaciones indeseables que afecten el logro de los objetivos institucionales y de los procesos.

Para una mejor identificación, seguimiento y control a los riesgos, la Superservicios, cuenta con una herramienta tecnológica denominada SIGME, la que permite la categorización de los riesgos teniendo en cuenta si son de gestión, digitales o de corrupción alineados a la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública Versión 6, permitiendo así la gestión integral de dichos riesgos. El objetivo de la herramienta es principalmente, mantener actualizado tanto los controles como los seguimientos realizados por las 3 líneas de defensa para minimizar su materialización.

#### 5.1.1 Gestión de riesgos para la integridad pública

La Superservicios debe realizar de manera anual la identificación y actualización de riesgos que pueden estar asociados a la integridad pública en el marco de las labores desempeñadas en todos sus procesos, con el fin de que se pueda gestionar la afectación económica o reputacional para la entidad por no ejercer con integridad el servicio público debido a comportamientos y prácticas que atenten contra la moralidad administrativa o aquellas relacionadas con la corrupción, entre las que se encuentran el fraude, el soborno y la no declaración de conflictos de interés.

Este ejercicio se deberá encontrar plasmado dentro del mapa de riesgos institucional, y su gestión tendrá que estar alineado a lo definido en el Instructivo para la Administración de los Riesgos - DE-I-004, así como tener en cuenta las directrices que al respecto emita la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública.



**Superservicios**

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



### 5.1.2 Gestión de riesgos de LA/FT/FP

Esta acción tiene como propósito mitigar el riesgo para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por el que pueda verse afectada económica o reputacionalmente al ser utilizada directa o indirectamente, como instrumento para actividades relacionadas con el lavado de activos (LA), la financiación del terrorismo (FT) y la proliferación de armas de destrucción masiva (FP).

La gestión de estos riesgos se realiza en cumplimiento de la Ley 2195 de 2022, que establece medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, con especial énfasis en los capítulos III y IV. De este modo, la Superintendencia refuerza su compromiso con una gestión ética, transparente y alineada con los principios de buen gobierno y seguridad nacional.

El Decreto 1122 de 2024, a través de su anexo técnico sobre los Programas de Transparencia y Ética Pública, establece los lineamientos para fortalecer la gestión institucional en materia de transparencia, ética y prevención de la corrupción.

### 5.1.3 Canales de denuncia

Los canales de denuncia son herramientas que proporcionan un medio seguro y confidencial para que cualquier persona, ya sea un ciudadano, servidor público o contratista, pueda reportar presuntos actos de corrupción o irregularidades dentro de la administración pública. Su implementación en la Superservicios está orientada a garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en Colombia y los controles operacionales definidos por el Sistema de Gestión Anti soborno, con el fin de asegurar que las denuncias sean atendidas y tratadas de manera efectiva y con el debido seguimiento cumpliendo los lineamientos internos y externos.

En el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), los canales de denuncia por actos de corrupción desempeñan un papel esencial para fortalecer la transparencia, prevenir la corrupción y fomentar la participación de la ciudadanía, los servidores públicos y los contratistas en la identificación y reporte de conductas irregulares.

El diseño y operación del canal de denuncias por posibles hechos de corrupción está definido en el numeral 5.13.6. *Mecanismos de denuncia por posibles hechos de corrupción*, de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la ISO 37001:2016, así mismo, la administración de este canal deberá estar a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones - OAC, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC y el Oficial de Cumplimiento, mientras que el manejo de las denuncias recibidas con relación a presuntos actos de corrupción asociados a riesgos para la integridad pública o de LA/FT/FP, estarán a



Superservicios

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



cargo del Oficial de Cumplimiento, Comité de Integridad y la Oficina de Control Interno Disciplinario según corresponda.

### 5.2 Canales disponibles para interponer denuncias

Con el objetivo de fortalecer la accesibilidad y ofrecer respuestas efectivas a las inquietudes de los usuarios, la Superservicios dispone de 4 canales de atención diseñados para satisfacer diversas necesidades y preferencias:

Atención personalizada:

- **Oficinas presenciales:** A través de las oficinas físicas a nivel nacional, con atención continua de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- **Correo electrónico:** Por medio del correo electrónico [denunciassobornoypcorrupcion@superservicios.gov.co](mailto:denunciassobornoypcorrupcion@superservicios.gov.co) podrá enviar consultas, solicitudes y denuncias por posibles hechos de soborno, corrupción y de LA/FT/FP.
- **Canal virtual:** Este canal está disponible para presentar únicamente denuncias por presuntos actos de corrupción y de soborno de funcionarios y contratistas de la Superservicios. Se puede ingresar a este canal haciendo [clic aquí](#).
- **Buzón de quejas:** Este canal anónimo permite presentar Peticiones y Denuncias, promoviendo la transparencia y la participación ciudadana.

### 5.3 Debida diligencia

Como lo define la norma ISO 37001:2016, la debida diligencia es el proceso para evaluar con más detalle la naturaleza y alcance de los riesgos de soborno, con el fin de apoyar a la entidad en la toma de decisiones en relación con proyectos, aliados y contrapartes institucionales<sup>8</sup> y cargos específicos<sup>9</sup>.

Mencionado lo anterior, la debida diligencia implementada por la Superservicios, está encaminada a 3 categorías: para transacciones, para aliados y contrapartes institucionales y para el personal.

<sup>8</sup> A las que hace referencia la ISO 37001:2016 como “Socios de negocio”, para este caso se usa la expresión “aliados y contrapartes institucionales” para adecuarlo al sector público.

<sup>9</sup> Norma ISO 37001:2016 Sistemas de gestión antisoborno, numeral 8.2.



**- Debida Diligencia para transacciones:**

Se tiene definido en el Manual de Contratación AS-M-001 en el capítulo de Análisis de riesgos en el proceso de contratación, el lineamiento establecido para la aplicabilidad de la debida diligencia para todos los procesos contractuales.

**- Debida Diligencia para aliados y contrapartes institucionales:**

Se ha definido que aquellos aliados y contrapartes institucionales que representen un riesgo más que bajo, se comprometan en la medida de lo posible con la entidad, a prevenir cualquier riesgo de integridad (Corrupción, soborno, lavado de activos, entre otros), a capacitar a su personal en temas de soborno, anticorrupción y transparencia.

Para ello la entidad deberá primero informarles sobre la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno de la Superservicios, darles a conocer los canales de denuncia de posibles hechos de soborno y corrupción, darles a conocer el compromiso para el SGAS definido en la política SIGME, entre otros temas de interés del Sistema de gestión. Para tal fin, se ha definido en los formatos denominados de salida, los links donde pueden consultar la información pertinente al Sistema de Gestión Antisoborno.

También se utilizan los canales externos de comunicación, para divulgar la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno.

**- Debida Diligencia para el personal:**

La debida diligencia para las personas sin distinción de vinculación, se enmarca dentro de los lineamientos establecidos desde el proceso de adquisiciones de bienes y servicios y el proceso de gestión del talento humano. Para ello dentro del Manual de contratación AS-M-001 está establecido el paso a paso para la vinculación de contratistas.

Adicional, para el nombramiento de funcionarios se estableció en el manual de ingreso, permanencia, situaciones administrativas y retiro del servicio GH-N-001 capítulo 5.4. Conflicto de intereses y debida diligencia.

## **5.4 Redes y articulación**

Las redes y articulación, hace referencia a los actores internos y externos para el cumplimiento de los mandatos legales a los que hace referencia el presente programa, así como en el



**Superservicios**

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



cumplimiento del principio de colaboración armónica y de los deberes de participación de la Superservicios.

La entidad, se propone realizar un mapa de redes de articulación interna y externa, que refleje el cumplimiento de sus funciones frente a la transparencia y la ética pública.

**Gráfico 3: Construcción de las redes de articulación interna y externa**



**Fuente:** Elaboración propia de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

### 5.4.1 Redes internas

Para la identificación de redes internas, la OAPII, realizará mesas de trabajo con cada dependencia con el fin de obtener la información que permitirá construir el mapa de redes internas de la entidad mediante la herramienta de mapeo que defina esta oficina y su posterior publicación, y se mantendrá actualizada anualmente según las necesidades de las dependencias, su registro y seguimiento quedará plasmado en el plan de acción de la OAPII.



**Superservicios**

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



### 5.4.2 Redes Externas

Para adelantar el mapeo de redes externas se revisará con cada dependencia, aquellas actividades que se adelantan con entidades u organismos externos en virtud del cumplimiento de la ley o de la misionalidad institucional.

Adicionalmente se realizará una identificación de convenios, alianzas, documentos de entendimiento y demás mecanismos que generen el intercambio de información, experiencias, entre otros y que puedan ser parte de estas redes externas. Para ello, la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, realizará mesas de trabajo para construir el mapa de redes externas y lo mantendrá actualizado anualmente según las necesidades de las dependencias. Su registro y seguimiento quedará plasmado en el plan de acción de la OAPII.

## 5.5 Modelo de Estado Abierto

Se dará el cumplimiento al Modelo de Estado Abierto, mediante las actividades que adelantan las dependencias y que se relacionan con: (i) acceso a la información pública y transparencia (pasiva y activa) y accesibilidad; (ii) diálogo y corresponsabilidad. El monitoreo de estas actividades se realizará por medio del aplicativo SISGESTION con un clasificador que permita la identificación de las mismas.

### 5.5.1 Acceso a la información pública y transparencia

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en su quinta dimensión, llamada “Información y Comunicación”<sup>10</sup>, busca consolidar la comunicación y colaboración tanto interna como externa. Este enfoque promueve una interacción constante y fluida con los diferentes grupos de interés, a la vez que garantiza el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Esta dimensión se centra en optimizar la gestión de la información y el conocimiento en la entidad. Esto implica no solo facilitar el acceso a la información pública, sino también fomentar una cultura de transparencia y participación ciudadana.

La quinta dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión busca consolidar una entidad transparente, participativa y orientada a la ciudadanía. A través de una gestión efectiva de la información y el conocimiento, se promueve la confianza y la legitimidad de la gestión pública.

<sup>10</sup> Manual Operativo MIPG, pág. 87 – 99.



## Transparencia pasiva

La Superservicios, en su compromiso con la transparencia y el acceso a la información pública, llevará a cabo una serie de actividades para garantizar el cumplimiento del artículo 26 de la Ley 1712 de 2014. Esto implica que todas las respuestas a las solicitudes de acceso a la información serán oportunas, veraces, completas, motivadas y actualizadas, asegurando así que los ciudadanos reciban información confiable y pertinente.

Además, la entidad se adhiere a los lineamientos establecidos en el capítulo 3 del Decreto 1081 de 2015, el cual regula la gratuidad, gestión de solicitudes de información pública y la transparencia pasiva. En este sentido, la Superservicios se compromete a recibir y responder todas las solicitudes de información pública de manera diligente y transparente, garantizando así el derecho de la ciudadanía a acceder a la información que es de su interés.

Para dar cumplimiento a las normas vigentes, la Superservicios realizará las actividades relacionadas con:

- La gestión de los trámites que sean competencia de la Superintendencia.
- El análisis de las causales de reclamaciones en los trámites recibidos más recurrentes.
- La publicación del informe de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (QRSF) frente al servicio prestado por la Superservicios para cada vigencia.
- La respuesta de los trámites radicados por las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.
- Sistemas de información necesarios para gestionar los trámites entre la entidad y los actores interesados.
- Actividades que durante las vigencias se identifiquen para fortalecer la transparencia pasiva en la entidad.

Así mismo, la entidad impartirá instrucciones a los funcionarios para que el contenido de las respuestas cumpla con los requisitos mencionados en la ley, garantizando que en aquellos casos que se niegue información a un peticionario por ser de carácter clasificado o reservado, se le informe e indique los mecanismos que tiene para cuestionar la decisión.

De igual manera, la Superservicios garantizará que únicamente se rechace el acceso a información pública por ser clasificada o reservada pero exclusivamente tomando como punto de referencia el índice de información clasificada o reservada. Esta información se encuentra disponible en la página web de la entidad en el espacio de Transparencia y acceso a la



**Superservicios**

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



información pública, en la pestaña Datos abiertos y como un instrumento de gestión de la información, se encuentra el Índice de información clasificada y reservada. Estos documentos se revisan o actualizan con una periodicidad anual. Para la consulta de los documentos mencionados se puede ingresar haciendo [clic aquí](#).

Para dar a conocer las herramientas disponibles por la entidad sobre la gestión de la información, la entidad realizará actividades de divulgación a las partes interesadas y grupos de interés a través de los medios de comunicación externos que se tienen disponibles en la Superservicios.

Así mismo, la entidad tiene las herramientas necesarias para identificar las solicitudes de información y realizará el seguimiento oportuno y entrega efectiva de la información que sea solicitada por peticionarios. Además, adelantará los informes periódicos que brinden información sobre dichos requerimientos.

De la misma manera, la entidad contará con un criterio específico dentro de las sedes electrónicas para presentar quejas por casos en los que no se haya entregado información pública y que permita sea revisado por el líder de dicho proceso.

### Transparencia activa

El capítulo 2 del Decreto 1081 de 2015 brinda los lineamientos para la publicación y divulgación de la información pública “Transparencia activa”. Estas directrices abarcan aspectos como los estándares para publicar la información, la publicación de información en sección particular del sitio web oficial y la publicación de información relevante para uso y consulta de los actores interesados internos y externos de la entidad.

En línea con estas directrices, la Superservicios se compromete a utilizar las plataformas tecnológicas para garantizar la accesibilidad y divulgación proactiva de la información pública relevante. Además, la entidad se compromete a actualizar la información de manera periódica y a responder a las solicitudes de información de manera oportuna y transparente.

En este sentido, por medio de la Oficina Asesora de Comunicaciones - OAC, la entidad realiza la publicación de información relevante para los actores interesados. Uno de los instrumentos utilizados para la divulgación de información corresponde a la página web. En este espacio, se encuentra disponible información sobre la entidad, la pestaña de Atención y servicios a la ciudadanía, el botón Participa, un espacio específicamente para las empresas vigiladas, normativa y preguntas frecuentes. La pestaña de “[Transparencia y acceso a la información pública](#)” es uno de los espacios de transparencia activa donde las dependencias encargadas realizan la gestión para la publicación de:

- (i) Información relevante de la entidad como funciones, procesos, directorios, calendario de actividades, entidades que nos vigilan, entre otros.

 <b>Superservicios</b>	<b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA</b>	 <b>SIGME</b>
--	--	---

- (ii) Normativa, relacionadas con la misionalidad de la entidad y agenda regulatoria, además de las políticas, lineamientos y manuales.
- (iii) Temas asociados a la contratación, plan de adquisiciones, información contractual, ejecución.
- (iv) Planeación, presupuesto e informes con temas relevantes, incluyendo control interno, auditoría e informes en general de la entidad.
- (v) Información de trámites y servicios dirigido a la ciudadanía como a las empresas vigiladas.
- (vi) La sección Participa que brinda información sobre los mecanismos de participación como es la colaboración e innovación abierta, la rendición de cuentas y el control social, entre otros.
- (vii) Datos abiertos como parte de los instrumentos de gestión de la información de la entidad.
- (viii) Información específica para grupos de interés como niños, niñas y adolescentes; mujeres, entre otros.
- (ix) Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad como notificaciones, respuesta a los interesados o medios de seguimiento para la consulta de las solicitudes de información pública.

Así mismo, todas las dependencias de la entidad que tienen información relevante con relación a dar cumplimiento al modelo de estado abierto, gestionarán la divulgación o publicación por los medios de comunicación disponibles en la Superservicios.

## Accesibilidad

Con el fin de dar cumplimiento a las directrices de accesibilidad de la Ley 1712 de 2014, la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) creó el Instructivo para elaboración de documentos en lenguaje claro y con accesibilidad web CO-I-001 disponible en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME. Mediante este documento, la entidad brinda los lineamientos para divulgar la información en formatos comprensibles teniendo en cuenta tamaños de letra, diseño, colores e imágenes y este contenido debe adaptarse a las necesidades del público objetivo.



Superservicios

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



En este documento también se brindan los parámetros que se deben tener en cuenta para la elaboración de documentos que estén dirigidos a personas con discapacidad visual o auditiva usando mecanismos de revisión de accesibilidad. Esta revisión la realizan las dependencias y posterior, se remiten a la OAC para su publicación con una revisión adicional del cumplimiento de dichos parámetros. En este sentido, la OAC hace revisión permanente de los lineamientos generados, con el fin de realizar la actualización permanente en la entidad sobre temas de accesibilidad.

Centrada en el mejoramiento continuo de los documentos de la entidad con estos lineamientos, la OAPII adelantará un plan de trabajo anual con las dependencias para la actualización de los documentos del SIGME en lenguaje claro y con accesibilidad web.

Por su parte, la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en el Territorio lidera la recepción y publicación de documentos a la ciudadanía en idiomas y lenguas de grupos étnicos que permiten la participación ciudadana, transparencia en la información y acceso a los servicios de la entidad. De acuerdo con el Manual de Servicio al Ciudadano PU-M-001, la entidad recibe de manera verbal y/o escrita peticiones o trámites de personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, además del castellano, y los tramita y responde en la lengua respectiva.

Para dar trámite a documentos con lenguas nativas, la entidad, a través de la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en el Territorio revisará y analizará como mínimo un documento anual para disponibilidad de la ciudadanía en un dialecto oficial con el fin de adelantar su publicación durante cada vigencia.

Puede consultar el Manual de Servicio al Ciudadano, dando [clic aquí](#).

### 5.5.2 Integridad pública y cultura de legalidad

Con la finalidad de promover el ejercicio del servicio público y de una cultura de cumplimiento, mediante el Código de ética e integridad DE-M-001, la entidad establece los lineamientos de comportamiento, principios y valores que caracterizan a los servidores públicos, además de ser una guía del ser de los colaboradores de la entidad y el hacer de acuerdo con la misionalidad.

El Código incluye los comportamientos deseables, además de los compromisos de integridad que se esperan de los servidores públicos en roles sociales. Asimismo, menciona la importancia de la cultura de servicio como una parte fundamental de una entidad la cual debe estar disponible para la atención de la ciudadanía.



**Superservicios**

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



Los principios y valores definidos en la entidad, involucran tanto a contratistas como a funcionarios y éstos se revisan y actualizan de forma periódica desde el proceso de Direccionamiento Estratégico.

Puede consultar el Código de Ética e Integridad, dando [clic aquí](#).

### 5.5.3 Diálogo y corresponsabilidad

Una efectiva lucha contra la corrupción, incluye fortalecer el papel de la ciudadanía y su incidencia en lo público, es así, que el Anexo Técnico 1, del Decreto 1122 de 2024, contiene dentro de su Estrategia Institucional de Lucha Contra la Corrupción, el relacionamiento Estado - Ciudadanía en aras de tender puentes de comunicación que fortalezcan la corresponsabilidad y un control social efectivo.

En ese sentido, la Superservicios ejecuta tres acciones anualmente que se derivan en actividades de los planes de acción de las áreas para este propósito y que se integrarán de la siguiente manera a este Programa:

#### a) Estrategia de Participación Ciudadana:

Anualmente la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, diseña y publica la Estrategia de participación ciudadana de la entidad. Dicha estrategia contiene los enfoques, actividades y lineamientos que deben seguir las siete Direcciones Territoriales en la ejecución de actividades de participación ciudadana en las regiones.

En ese sentido, anualmente la Estrategia contendrá entre sus temáticas a trabajar aquellos temas relacionados con la transparencia y lucha contra la corrupción y que a su vez brinde herramientas a las comunidades para incidir activamente en este propósito.

Las actividades de plan de acción con estas características, serán clasificadas en el sistema Sisgestión, para su efectivo seguimiento de acuerdo a los lineamientos vigentes.

#### b) Estrategia de Rendición de Cuentas

Anualmente, la Superservicios diseña y publica desde la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, la Estrategia de Rendición de Cuentas. Dicha estrategia contiene las actividades propuestas por las diferentes dependencias y que responden a los lineamientos



**Superservicios**

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



definidos por el Manual Único de Rendición de Cuentas del DAFP, entre ellos, el que contengan elementos como información, diálogo y responsabilidad.

De esta forma, anualmente la Estrategia contendrá entre sus temáticas la socialización del Programa de Transparencia y Ética Pública, así como las herramientas frente a la transparencia y la lucha contra la corrupción que tienen los grupos de interés en este sentido.

### c) Planeaciones participativas

En su compromiso con el diálogo como principal herramienta de relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía, la Superservicios, realiza planeaciones participativas de programas, estrategias, actividades, entre otros, y que cuentan con activa participación de los grupos de interés para su planeación, ejecución y/o evaluación.

Dichas planeaciones se organizan de acuerdo a las necesidades de cada dependencia o acción que se busque emprender, y procuran la transparencia en la entrega de la información oportuna y la forma como consideran y tratan los aportes de la ciudadanía.

## 5.6 Iniciativas adicionales

De acuerdo a lo señalado por el Anexo Técnico 1 del Decreto 1122 de 2024, las iniciativas adicionales hacen referencia al desarrollo de herramientas o instrumentos adicionales a los señalados en el presente programa y que al mismo tiempo promuevan buenas prácticas institucionales en términos de transparencia y ética pública.

De esta forma, la Superservicios introduce como iniciativas adicionales las siguientes acciones que contribuyen también a los objetivos propuestos para el PTEP.

### 5.6.1 Estrategia de Racionalización de Trámites

La Política de Racionalización de Trámites, es una de las políticas integradas a MIPG en la Dimensión 3 Gestión con valores para resultados, que busca entre otros, facilitar el acceso de la ciudadanía a sus derechos y al cumplimiento de sus obligaciones, a través de la entrega de una oferta institucional de productos, servicios e información.

Lo anterior, se realiza a través de los trámites, otros trámites administrativos y consultas a la información pública, que se registran en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT. La OAPII, tiene a cargo el rol de administración (incluyendo el monitoreo) para el cargue de información oportuna al SUIT, mientras la Oficina de Control Interno tiene el rol de seguimiento y evaluación.



**Superservicios**

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



Las dependencias, a cargo de cada uno de los trámites asignados por ley a la Superservicios, se encargan de la gestión operativa de los mismos, así como del reporte de dicha gestión a la OAPII.

Puede encontrar la Estrategia de Racionalización de Trámites diseñada anualmente y sus respectivos seguimientos trimestrales dando [clic aquí](#).

### **5.6.2 Estrategia para la promoción de la Transparencia y Ética Pública**

La innovación pública es fundamental en la Superservicios, promoviendo sus metodologías a través de su laboratorio de innovación pública Super-Lab. En ese sentido, y tomando en cuenta sus metodologías de co-creación y en general para el desarrollo de la creatividad, se realizará una o varias iniciativas de innovación de la mano del Super-Lab para que involucren y empoderen a los servidores en estos aspectos. Las actividades estarán encaminadas a:

- Juegos participativos y talleres para el fortalecimiento en los compromisos en el cumplimiento de los valores y principios.
- Aplicación de metodologías de gamificación, andragogía y de innovación de acuerdo a los manuales de Función Pública.
- Actividades de impacto para el empoderamiento en las dependencias y servidores en transparencia y ética pública a través de metodologías de innovación.
- Campañas enfocadas en involucrar a actores de valor y partes interesadas como parte de la transparencia y ética pública.

Estas actividades serán adelantadas por la OAPII, y la supervisión de estas actividades se realizará mediante el Plan de Ejecución y Monitoreo en el formato DE-F-019.

### **5.6.3 Implementación Sistema de Gestión Antisoborno - SGAS**

La Superservicios cuenta con la implementación de sistemas de gestión que permiten la estandarización y entrega de servicios con calidad. Dentro de los sistemas implementados, se cuenta con el Sistema de Gestión Antisoborno, el cual permite administrar los riesgos que de soborno y de corrupción identificados en cada uno de los procesos de la entidad, con el fin de que no se materialicen. El sistema de Gestión completó 3 años de implementación en la entidad, mejorando la imagen institucional y comprometiendo a la Superservicios en ser una entidad cero tolerantes al Soborno y a la Corrupción.



Superservicios

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



Como parte de los sistemas integrados de gestión, desde la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, se continuará con todas las acciones de sensibilización a los colaboradores y a sus partes interesadas en los temas de prevención de estos delitos, el control y seguimiento a los riesgos identificados y fortaleciendo los controles operacionales.

Puede encontrar información sobre la forma como se implementan los Sistemas de Gestión de la Superservicios, dando [clic aquí](#).

### 5.7 Monitoreo, administración y supervisión

El PTEP tendrá los siguientes roles para su efectiva supervisión, monitoreo y administración:

**Tabla 1: Roles para el Programa de Transparencia y Ética Pública**

Rol	Línea de defensa	Responsable
Supervisión	Línea Estratégica	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Monitoreo	Primera Línea	Líderes de proceso y sus equipos de trabajo
Administración	Segunda Línea	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional
Evaluación	Tercera Línea	Oficina de Control Interno

Fuente: Oficina de Planeación e Innovación Institucional, según Anexo Técnico 1 del Decreto 1122/24, pp. 52-53

### 5.8 Reportes

**Responsable:** Áreas que ejecutan las acciones y Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.

Para el reporte y seguimiento efectivo del Plan de Ejecución y Monitoreo, se deben realizar las siguientes acciones:

#### Informes periódicos:

**De las dependencias a la OAPII:** Las dependencias responsables de las acciones o actividades en plan de acción, reportarán en el respectivo sistema SisGestion a la OAPII en las fechas y tiempos establecidos de acuerdo al Instructivo de seguimiento a la Planeación



Superservicios

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



Institucional SM-I-002, y en el caso de los riesgos en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME de acuerdo al Instructivo para la Administración de Riesgos, DE-I-004.

**Comité Institucional de Gestión y Desempeño:** Semestralmente la OAPII, al menos en una sesión del CIGD, presentará los avances y desafíos de la implementación del Plan de Ejecución y Monitoreo - DE-F-019. Para el caso del segundo semestre se tendrá como tiempo máximo de presentación el mes de noviembre de la presente vigencia.

Lo anterior se realizará en el Grupo Temático de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, o de acuerdo a la resolución del Comité Institucional de Gestión y Desempeño que esté en firme.

### 5.9 Formación

Con el fin de fortalecer los conocimientos del Programa de Transparencia y Ética Pública, la entidad definirá anualmente, mediante la Dirección de Talento Humano el Programa Institucional de Capacitación - PIC. En este documento se establecerán las temáticas de formación las cuales se desarrollarán de acuerdo con el diagnóstico de necesidades y allí se desarrollarán temáticas relacionadas con este programa. Además, mediante el Grupo Interno de Bienestar, el Grupo Interno y Seguridad en el Trabajo se realizarán actividades de fortalecimiento del Código de Ética e Integridad DE-M-001.

Así mismo, la Dirección de Talento Humano en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional adelantarán actividades de conocimiento participativo con motivo del día nacional e internacional de lucha contra la corrupción.

Por otro lado, se podrán adelantar acciones o actividades que estén asociadas a la formación del programa.

La supervisión de estas actividades se realizará mediante el Plan de Ejecución y Monitoreo en el formato DE-F-019.

Puede encontrar el Plan Institucional de Capacitación, dando [clic aquí](#).

**Responsable:** La administración de estas actividades de formación estará a cargo de la Dirección de Talento Humano, área que podrá recibir asesoría o acompañamiento para las temáticas a abordar en temas de transparencia e integridad pública de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.



Superservicios

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



### 5.10 Comunicación

La Superservicios en su compromiso de transparencia y ética pública adelantará las actividades de divulgación de la información y contenidos relacionados con el Programa de Transparencia y Ética Pública en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones. Estas actividades estarán dirigidas tanto a actores interesados internos como externos de acuerdo con las temáticas o cronograma correspondiente.

Así mismo, esta oficina mantendrá la publicación permanentemente en su dirección electrónica tanto del programa de transparencia y ética pública, como de sus documentos anuales de ejecución.

Finalmente, la OAPII, realizará en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones, las campañas internas de divulgación para dos fechas, el día nacional y el día internacional de lucha contra la corrupción.

**Responsables:** Los contenidos de las comunicaciones relacionadas con el Programa de Transparencia y Ética Pública estarán a cargo de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, su publicación y estrategia de comunicaciones, así como la creación de cualquier recurso gráfico o de video requerido, estará a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

### 5.11 Auditoría y Mejora

La Oficina de Control Interno, realizará anualmente una auditoría a la implementación del Plan de Ejecución y Mejora, brindando las recomendaciones y observaciones que sean requeridas, a más tardar en septiembre de la siguiente vigencia a su cumplimiento.

La OAPII, realizará el Informe para supervisión con tiempo máximo de presentación diciembre de la vigencia que se realizó la auditoría, dicho informe incluirá las posibles acciones, recomendaciones y acciones de mejora requeridas.

**Responsables:** El responsable tanto de la organización como de la programación de la auditoría del presente programa, estará a cargo de la Oficina de Control Interno, mientras que el informe posterior a los resultados de la Auditoría estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.