



**2023**

# **Programas de Transparencia y Ética**

## Contenido

<b>Programas de Transparencia y Ética 2023</b> .....	3
<b>Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</b> .....	3
<b>Introducción:</b> .....	3
¿Cómo? .....	3
¿Quiénes? .....	3
¿Cuándo? .....	3
<b>Componente 1: Rendición de Cuentas</b> .....	4
<b>RETO:</b> .....	4
<b>META:</b> .....	4
<b>Objetivo general:</b> .....	4
<b>Objetivos específicos:</b> .....	4
<b>Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible</b> .....	5
<b>Subcomponente 2: Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b> .....	6
<b>Subcomponente 3: Responsabilidad para la Rendición de Cuentas</b> .....	7
<b>Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites</b> .....	8
<b>Componente 3: Gestión de Riesgos de corrupción</b> .....	9
<b>Subcomponente 1: Política de administración de riesgos</b> .....	9
<b>Subcomponente 2: Construcción del mapa de riesgos de corrupción</b> .....	10
<b>Subcomponente 3: Revisión y seguimiento</b> .....	10
<b>Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b> .....	10
<b>Subcomponente 1: Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico</b> .....	11
<b>Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención</b> .....	11
<b>Subcomponente 3: Talento Humano</b> .....	12
<b>Subcomponente 4: Normativo y procedimental</b> .....	12
<b>Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano</b> .....	13
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública</b> .....	16
<b>Subcomponente 1: Transparencia activa</b> .....	17
<b>Subcomponente 2: Transparencia pasiva</b> .....	20

**Subcomponente 3: Elaboración de los instrumentos de gestión de la información ..... 21**

**Subcomponente 3: Criterio diferencial de accesibilidad..... 22**

**GLOSARIO: ..... 24**

**CONTROL DE CAMBIOS:..... 25**



## **Programas de Transparencia y Ética 2023**

### **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**

*Versión 2*

#### **Introducción:**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios es la encargada de inspeccionar, vigilar y controlar que los prestadores de servicios públicos cumplan con el adecuado servicio teniendo en cuenta calidad, eficiencia y sostenibilidad para mejorar la vida de la ciudadanía. Así mismo, nuestros colaboradores están comprometidos para evitar, prevenir y combatir la corrupción, incluido el soborno y ser una entidad transparente.

Por esta razón, la Superservicios pone en conocimiento a todos nuestros grupos de valor, los Programas de Transparencia y Ética 2023 (creados a partir del Art. 31 de la Ley 2195 de 2022, y que modificaron el Art. 73 de la Ley 1474 de 2011 antes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) desde las fases de preparación:

#### **¿Cómo?**

Realizamos mesas participativas de cada componente en dos fases: La primera brindando las bases de conocimiento cómo el contexto, marco normativo y el componente; y en la segunda fase, mediante una metodología de ideación, se recibieron aportes para que fueran revisados al interior de las dependencias y en lo posible, integrar aquellos que fuesen viables.

#### **¿Quiénes?**

Las mesas contaron con la participación de vocales de control, ciudadanía en general, colaboradores de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y de la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión del Territorio.

#### **¿Cuándo?**

Durante el último trimestre de 2022.

## **Componente 1: Rendición de Cuentas**

En la implementación de lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para la transparencia y la participación ciudadana, la Superservicios adelantó un ejercicio de planeación participativa con metodologías de innovación y que incluyó a los diferentes grupos de valor, identificando problemáticas e ideas que aportaron a la construcción de la actual Estrategia de Rendición de Cuentas.

Como resultado de este ejercicio para 2023 se planteó el reto:

### **RETO:**

Fortalecer el vínculo Estado-Ciudadanía en actividades de Rendición de Cuentas con información pertinente, diálogo en doble vía y responsabilidad frente a los compromisos adquiridos.

### **META:**

Realizar 15 actividades de Rendición de Cuentas con diálogo ciudadano y seguimiento a los compromisos.

### **Objetivo general:**

Fortalecer el rol de los ciudadanos en las actividades de rendición de cuentas, a través del diálogo en doble vía y el seguimiento a compromisos.

### **Objetivos específicos:**

- **Diálogo:** Realizar actividades de rendición de cuentas con enfoque regional garantizando el diálogo con los participantes y una mejora en su incidencia.
- **Información:** Implementar el lenguaje comprensible y accesible en la información brindada a través de las actividades de rendición de cuentas.

- **Responsabilidad:** Fortalecer las capacidades de los colaboradores frente al diálogo ciudadano y su importancia en la rendición de cuentas.

### **Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible**

**Actividad 1:** Realizar ejercicios de rendición de cuentas dirigidos a medios de comunicación y otros grupos de interés.

**Responsable:** Oficina Asesora de Comunicaciones

**Fecha:** 13 de enero de 2023 al 29 de diciembre de 2023

**Actividad 2:** Recopilar la información referente a los avances en los procesos de toma de posesión vigentes, mediante cifras representativas reportadas por las empresas.

**Responsable:** Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación

**Fecha:** 12 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023

**Actividad 3:** Divulgar información de la gestión institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles.

**Responsable:** Oficina Asesora de Comunicaciones

**Fecha:** 13 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023

**Actividad 4:** Publicar a demanda un tuit a fin de divulgar el resultado de las acciones de control que ejerce la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas, de las investigaciones en firme.

**Responsable:** Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

**Fecha:** 18 de enero de 2023 al 30 de diciembre de 2023

**Actividad 5:** Presentar informe detallado de los resultados de la gestión de la oficina vigencia 2022 mediante la publicación de video en la página web de la entidad.

**Responsable:** Oficina de Control Interno Disciplinario

**Fecha:** 01 de marzo de 2023 al 30 de abril de 2023

**Actividad 6:** Ejecutar los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión para informar a los usuarios sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios.

**Responsable:** Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio y Direcciones Territoriales

Dirección Territorial Centro: 01 de mayo al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Noroccidente: 01 de mayo al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Nororiente: 01 de abril al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Occidente: 01 de mayo al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Oriente: 01 de mayo al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Suroccidente: 01 de mayo al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Suroriente: 01 de abril al 31 de diciembre de 2023.

Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio: 01 de junio al 31 de diciembre de 2023

## **Subcomponente 2: Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones**

**Actividad 1:** Realizar cronograma anual para la rendición de cuentas por regiones.

**Responsable:** Direcciones Territoriales

**Fechas distribuidas por Dirección Territorial:**

Dirección Territorial Centro: 02 al 31 de mayo de 2023.

Dirección Territorial Noroccidente: 01 de marzo al 30 de junio de 2023.

Dirección Territorial Nororiente: 01 al 31 de agosto de 2023.

Dirección Territorial Occidente: 01 al 28 de febrero de 2023.

Dirección Territorial Oriente: 01 al 30 de junio de 2023.

Dirección Territorial Suroccidente: 01 al 28 de febrero de 2023.

Dirección Territorial Suroriente: 01 al 30 de agosto de 2023.

**Actividad 2:** Realizar las rendiciones de cuentas por regiones.

**Responsable:** Direcciones Territoriales

**Fechas distribuidas por Dirección Territorial:**

Dirección Territorial Centro: 01 de junio al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Noroccidente: 01 de junio al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Nororiente: 01 de junio al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Occidente: 01 de junio al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Oriente: 01 de junio al 30 de noviembre de 2023.

Dirección Territorial Suroccidente: 01 de junio al 30 de noviembre de 2023.

Dirección Territorial Suroriente: 01 de junio al 31 de diciembre de 2023.

**Actividad 3:** Realizar y/o apoyar campañas institucionales informativas o pedagógicas dirigidas a los grupos de interés.

**Responsable:** Oficina Asesora de Comunicaciones

**Fecha:** 13 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

### **Subcomponente 3: Responsabilidad para la Rendición de Cuentas**

**Actividad 1:** Suministrar la información necesaria para las rendiciones de cuentas por regiones.

**Responsable:** Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

**Fecha:** 01 de mayo de 2023 al 30 de noviembre de 2023

**Actividad 2:** Coordinar la realización de las rendiciones de cuentas por regiones.

**Responsable:** Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

**Fecha:** 01 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2023.



## **Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites**

Con el propósito de facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Superservicios, en términos de eficiencia y eficacia en los procesos, la entidad presentó al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, su Estrategia de Racionalización de Trámites.

Dicha Estrategia contempla una propuesta de mejora para la plataforma de atención al ciudadano de la Superservicios "Te Resuelvo", entre otras ideas de digitalización de pasos en varios trámites.

La propuesta se presenta en el Anexo. 2 Estrategia de Racionalización de Trámites.



### **Componente 3: Gestión de Riesgos de corrupción**

---

Durante el 2022, la Superservicios trabajó en el fortalecimiento permanente en la 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 Grupo Interno de Seguridad y Privacidad de la Información – MinTIC en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas (2020), quinta versión.

Las principales actividades desarrolladas durante el 2022 fueron la socialización de los cambios metodológicos en la gestión de los riesgos de corrupción y de soborno al interior de la entidad. Como resultado de los ejercicios de auditoría interna, se establece para el 2023: (i) la actualización de los riesgos de corrupción y de soborno de acuerdo con las nuevas metodologías, y (ii) el seguimiento trimestral a los controles definidos para el tratamiento de riesgos de corrupción y de soborno.

La Superservicios alineada con la construcción de los Programas de Transparencia y Ética, tiene planeadas las siguientes actividades las cuales tienen asignadas fechas y dependencias responsables:

#### **Subcomponente 1: Política de administración de riesgos**

**Actividad 1:** Prestar acompañamiento a las dependencias en la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno.

**Responsable:** Despacho Superintendente

**Fecha:** 1 de febrero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

## **Subcomponente 2: Construcción del mapa de riesgos de corrupción**

**Actividad 1:** Identificar los riesgos de soborno en los procesos de la entidad.

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

**Fecha:** 13 de abril de 2023 al 31 de julio de 2023.

**Actividad 2:** Realizar seguimiento cuatrimestral a los controles definidos para el tratamiento de riesgos de corrupción.

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

**Fecha:** 1 de abril de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

## **Subcomponente 3: Revisión y seguimiento**

**Actividad 1:** Elaborar informes de ley y seguimientos. (seguimiento a riesgos de corrupción).

**Responsable:** Oficina de Control Interno

**Fecha:** 17 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.


## **Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

La Superservicios está comprometida con la mejora constante de la atención al ciudadano en todos sus canales, para esto, realiza diferentes mediciones sobre la satisfacción de la atención brindada y una planeación participativa para aportar insumos a las actividades de este componente.

Consulte los canales de atención de la Superservicios dando [clic aquí](#).

En ese sentido y con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía, facilitar el acceso a trámites a los grupos de interés, atender pertinentemente las necesidades y expectativas de la ciudadanía, la Superservicios establece las siguientes actividades para la vigencia 2023:


## **Subcomponente 1: Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico**



**Actividad 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.

**Responsable:** Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

**Fecha:** 1 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2023.



**Actividad 2:** Analizar los insumos obtenidos en los diálogos regionales "servicios públicos para la vida" como insumo para el diseño de los observatorios ciudadanos.

**Responsable:** Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio


**Fecha:** 1 de junio de 2023 al 30 de septiembre de 2023.



**Actividad 3:** Realizar la caracterización de usuarios y empresas prestadoras.

**Responsable:** Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

**Fecha:** 1 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2023.




**Actividad 4:** Elaborar la propuesta con el diseño del observatorio ciudadano en Servicios Públicos.

**Responsable:** Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

**Fecha:** 1 de julio de 2023 al 30 de noviembre de 2023.


## **Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención**



**Actividad 1:** Realizar diagnóstico del estado actual y propuesta de adecuación del espacio de atención al usuario.

**Responsable:** Dirección Administrativa

**Fecha:** 1 de febrero de 2023 al 28 de febrero de 2023.



**Actividad 2:** Adecuar el espacio físico para la atención al usuario.

**Responsable:** Dirección Administrativa

**Fecha:** 1 de marzo de 2023 al 29 de diciembre de 2023.

**Actividad 3:** Fijar los lineamientos necesarios para gestionar las adecuaciones de las sedes para mejorar la atención de los ciudadanos.

**Responsable:** Secretaría General

**Fecha:** 16 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

### **Subcomponente 3: Talento Humano**

**Actividad 1:** Realizar actividades de socialización sobre los Programas de Transparencia y Ética con colaboradores de la Superservicios.

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

**Fecha:** 1 de marzo de 2023 al 30 de junio de 2023.

**Actividad 2:** Implementar el nuevo enfoque ciudadano alineado con el Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026 y la nueva Plataforma Estratégica 2023-2026 de la Superservicios en todas las dependencias de la Superservicios.

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

**Fecha:** 1 de febrero de 2023 al 30 de noviembre de 2023.

**Actividad 3:** Diseñar o actualizar, e implementar la estrategia de servicio al ciudadano 2023.

**Responsable:** Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio

**Fecha:** 1 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

### **Subcomponente 4: Normativo y procedimental**

**Actividad 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.

**Responsable:** Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio y Direcciones Territoriales

### **Fechas distribuidas por Dirección Territorial:**

Dirección Territorial Centro: 01 de abril al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Noroccidente: 01 de abril al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Nororiente: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Occidente: 01 de mayo al 30 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Oriente: 01 de mayo al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Suroccidente: 01 de abril al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Suroriente: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2023.

Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2023

**Actividad 2:** Diseñar estrategia de participación ciudadana de la Superservicios que incluya los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión (Teniendo en cuenta el ciclo de gestión pública).

**Responsable:** Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio

**Fecha:** 1 de febrero de 2023 al 30 de abril de 2023.

### **Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano**

**Actividad 1:** Realizar diálogos regionales con los actores del sector para obtener un nuevo enfoque del sector.

**Responsable:** Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio y Direcciones Territoriales

### **Fechas distribuidas por Dirección Territorial:**

Dirección Territorial Centro: 01 de junio al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Nororiente: 01 de junio al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Noroccidente: 01 de febrero al 31 de marzo de 2023.

Dirección Territorial Occidente: 01 de mayo al 31 de mayo de 2023.

Dirección Territorial Oriente: 01 de septiembre al 31 de octubre de 2023.

Dirección Territorial Suroccidente: 01 de junio al 30 de agosto de 2023.

Dirección Territorial Suroriente: 01 de junio al 30 de junio de 2023

Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio: 01 de junio al 31 de diciembre de 2023

**Actividad 2:** Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país.

**Responsable:** Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio y Direcciones Territoriales

**Fechas distribuidas por Dirección Territorial:**

Dirección Territorial Centro: 01 de abril al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Noroccidente: 01 de abril al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Nororiente: 01 de febrero al 30 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Occidente: 01 de mayo al 30 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Oriente: 01 de mayo al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Suroccidente: 01 de febrero al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Suroriente: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2023.

Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2023

**Actividad 3:** Realizar cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión.

**Responsable:** Direcciones Territoriales

**Fechas distribuidas por Dirección Territorial:**

Dirección Territorial Centro: 01 de marzo al 30 de noviembre de 2023.

Dirección Territorial Noroccidente: 01 de abril al 30 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Nororiente: 01 de marzo al 30 de noviembre de 2023.

Dirección Territorial Occidente: 01 de mayo al 30 de noviembre de 2023.

Dirección Territorial Oriente: 01 de abril al 30 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Suroccidente: 01 de abril al 30 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Suroriente: 01 de marzo al 30 de noviembre de 2023.

**Actividad 4:** Implementar estrategias de co-creación sobre los procesos de inspección, vigilancia y control al servicio al ciudadano de las empresas de servicios públicos domiciliarios.

**Responsable:** Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio.

**Fecha:** 1 de mayo de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

**Actividad 5:** Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio.

**Responsable:** Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio

**Fecha:** 1 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

**Actividad 6:** Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio.

**Responsable:** Direcciones Territoriales

**Fechas distribuidas por Dirección Territorial:**

Dirección Territorial Centro: 01 de abril al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Noroccidente: 01 de abril al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Nororiente: 01 de febrero al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Occidente: 01 de abril al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Oriente: 01 de mayo al 30 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Suroccidente: 01 de abril al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Suroriente: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2023.

**Actividad 7:** 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.

**Responsable:** Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio

**Fecha:** 1 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

**Actividad 8:** Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país.



**Responsable:** Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio

**Fecha:** 1 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

**Actividad 9:** Ejecutar los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión para informar a los usuarios sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios.

**Responsable:** Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio

**Fecha:** 1 de mayo de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

### **Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública**

De acuerdo con los lineamientos que establece el Departamento Administrativo de Función Pública- DAFP 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 definió los siguientes sub-componentes:

1. 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.

2. 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.

3. Gestión de la información, se refiere a la revisión y actualización de los programas, herramientas e instrumentos de gestión documental o bienes públicos de la entidad.

4. 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.

5. Hacer seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo transparencia e integridad para la Superservicios.

Teniendo en cuenta lo anterior se definieron las siguientes actividades de acuerdo con cada subcomponente:

#### **Subcomponente 1: Transparencia activa**

**Actividad 1:** Elaborar el informe de gestión semestral y publicarlo en la página web de la entidad.

**Responsable:** Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación

**Fecha:** 1 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

**Actividad 2:** Traducir documento prioritario en lenguaje claro.

**Responsable:** Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio

**Fecha:** 1 de abril de 2023 al 31 de octubre de 2023.

**Actividad 3:** Publicar boletín tarifario de energía Eléctrica (Sistema Interconectado Nacional y Zonas No Interconectadas) y Gas Combustible.

**Responsable:** Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

**Fecha:** 14 de enero de 2023 al 30 de diciembre de 2023.

**Actividad 4:** Publicar trimestralmente el boletín de decisiones adelantadas en la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas Combustible.

**Responsable:** Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

**Fecha:** 14 de enero de 2023 al 30 de diciembre de 2023.

**Actividad 5:** Elaborar y publicar el Diagnóstico de Medición a los prestadores del servicio de energía eléctrica.

**Responsable:** Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

**Fecha:** 1 de julio de 2023 al 30 de septiembre de 2023.

**Actividad 6:** 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.

**Responsable:** Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación

**Fecha:** 1 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

**Actividad 7:** Establecer las estrategias de divulgación de los avances, retos y dificultades de la implementación de la actividad de aprovechamiento con las entidades de gubernamentales.

**Responsable:** Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

**Fecha:** 1 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

**Actividad 8:** Realizar y/o solicitar mejoras de contenido, diseño y funcionalidad de los portales web a cargo de la oficina.

**Responsable:** Oficina Asesora de Comunicaciones

**Fecha:** 1 de febrero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

**Actividad 9:** Publicar la línea jurídica institucional dirigida a la ciudadanía en general.

**Responsable:** Oficina Asesora Jurídica

**Fecha:** 1 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

**Actividad 10:** Emitir documentos jurídicos que fijen la línea jurídica institucional.

**Responsable:** Oficina Asesora Jurídica

**Fecha:** 16 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

**Actividad 11:** Elaborar informes de ley y seguimientos (Actividad repetida en el componente de Gestión de riesgos por tratarse de una acción que fortalece tanto el subcomponente de revisión de seguimiento del programa de Gestión de Riesgos de Corrupción como al subcomponente de transparencia activa del programa de promoción y divulgación de la Transparencia y Acceso a la Información Pública).

**Responsable:** Oficina de Control Interno

**Fecha:** 17 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

**Actividad 12:** Elaborar y publicar el informe de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

**Responsable:** Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

**Fecha:** 1 de abril de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

**Actividad 13:** Publicar informe de tarifas de gas natural de las ciudades capitales del país de acuerdo con la información reportada y certificada en el Sistema Único de Información.

**Responsable:** Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

**Fecha:** 17 de enero de 2023 al 30 de diciembre de 2023.

**Actividad 14:** Publicar documentos trimestrales de Monitoreo del Mercado Mayorista de Energía y Gas.

**Responsable:** Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

**Fecha:** 18 de enero de 2023 al 31 de octubre de 2023.

**Actividad 15:** Elaborar y publicar el documento de caracterización de los componentes sociodemográficos, técnico financiero y comercial de los servicios de agua potable y saneamiento básico de la zona priorizada.

**Responsable:** Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

**Fecha:** 1 de diciembre de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

### **Subcomponente 2: Transparencia pasiva**

**Actividad 1:** Resolver los trámites que ingresen en el 2023, radicados en la dependencia, conforme la normatividad vigente, disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad, y en el marco de las metas del proceso correspondiente.

#### **Fechas distribuidas por Dirección Territorial:**

Dirección Territorial Centro: 24 de enero al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Nororiente: 26 de enero al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Noroccidente: 01 de febrero al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Occidente: 01 de febrero al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Oriente: 01 de febrero al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Suroccidente: 01 de febrero al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Suroriente: 01 de febrero al 31 de diciembre de 2023.

**Actividad 2:** Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme la normatividad vigente.

**Responsable:** Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio y Direcciones Territoriales

#### **Fechas distribuidas por Dirección Territorial:**

Dirección Territorial Centro: 24 de enero al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Noroccidente: 01 de febrero al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Nororiente: 26 de enero al 31 de diciembre de 2023.


Dirección Territorial Occidente: 01 de febrero al 30 de septiembre de 2023.

Dirección Territorial Oriente: 01 de febrero al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Suroccidente: 01 de febrero al 31 de diciembre de 2023.

Dirección Territorial Suroriente: 01 de febrero al 31 de diciembre de 2023.


Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio: 01 de febrero al 31 de diciembre de 2023.



**Actividad 3:** Resolver los trámites de competencia de la SDPUGT que ingresan en el 2023 conforme la normativa vigente, de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad, y en el marco de las metas del proceso.

**Responsable:** Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio


**Fecha:** 1 de febrero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.



**Actividad 4:** Dar respuesta a las solicitudes de información periodística sobre la gestión institucional.

**Responsable:** Oficina Asesora de Comunicaciones

**Fecha:** 13 de enero de 2023 al 29 de diciembre de 2023.




**Actividad 5:** Elaborar los planes de trabajo de transparencia e integridad para la Superservicios, de acuerdo con los resultados de la medición del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión FURAG.

**Responsable:** Despacho del Superintendente

**Fecha:** 1 de mayo de 2023 al 31 de agosto de 2023.




### **Subcomponente 3: Elaboración de los instrumentos de gestión de la información**



**Actividad 1:** Realizar levantamiento de información de requerimientos de necesidades para la sistematización de inventario.

**Responsable:** Dirección Administrativa

**Fecha:** 01 de febrero de 2023 al 31 de marzo de 2023.



**Actividad 2:** Realizar encuentros informativos con personal de la entidad sobre la aplicación de los criterios de accesibilidad web a documentos institucionales.

**Responsable:** Oficina Asesora de Comunicaciones

**Fecha:** 14 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023.

**Actividad 3:** Realizar pruebas e implementación de la sistematización código QR del inventario.

**Responsable:** Dirección Administrativa

**Fecha:** 02 de octubre de 2023 al 29 de diciembre de 2023.

### **Subcomponente 3: Criterio diferencial de accesibilidad**

**Actividad 1:** Realizar talleres de socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales.

**Responsable:** Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

**Fecha:** 17 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

**Actividad 2:** 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.

**Responsable:** Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

**Fecha:** 1 de junio de 2023 al 30 de septiembre de 2023.

**Actividad 3:** Establecer las estrategias de divulgación de los avances, retos y dificultades de la implementación de la actividad de aprovechamiento con las entidades de gubernamentales.

**Responsable:** Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

**Fecha:** 01 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

**Actividad 4:** Divulgar a los grupos de interés las acciones de Inspección, Vigilancia y Control de la entidad, la normatividad vigente y disposiciones de la

superintendencia de servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección al usuario.

**Responsable:** Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio

**Fecha:** 01 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2023.





## **GLOSARIO:**

---

Es nuestro compromiso por el uso de un lenguaje comprensible para la ciudadanía, se presentan los siguientes conceptos:

**Programas de Transparencia y Ética:** Programas orientados a promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.

**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.

**Riesgo:** Es la posibilidad de que pase algo que afecte otra cosa ¿qué? Lo que sea, ¿cuándo? No estamos seguros.

**Corrupción:** Cuando un empleado del gobierno es corrompido para sacar provecho de algo para él o para alguien más.

**Riesgos de corrupción:** Que un empleado pueda resultar corrompido para aprovecharse de lo que puede o no hacer.

## **CONTROL DE CAMBIOS:**

---

### **Versión 1**

**Fecha de publicación:** 31 de enero de 2023

### **Versión 2**

**Fecha de publicación:** 15 de mayo de 2023

### **Versión 3**

**Fecha de publicación:** 8 de septiembre de 2023

