



REPUESTAS A LOS APORTES CIUDADANOS AL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2024

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo a sus funciones, contenidas en la Ley 142 de 1994, y el Decreto 1369 de 2020, además, de acuerdo a la Ley 1757 de 2015 y buscando el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadanía, de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo “Colombia potencia mundial de la vida”, realizó la planeación participativa del Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 – PTE 2024.

Dicho Programa creado a partir del artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, fortalece los aspectos de gestión de riesgos de corrupción y soborno, transparencia y acceso a la información pública, rendición de cuentas, racionalización de trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lo anterior, a la espera de la reglamentación señalada en el parágrafo 3 del mencionado artículo por parte de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

Recepción de aportes:

Los aportes recibidos provienen de tres fuentes:

1. Comentarios y propuestas recibidas durante la vigencia 2023 a través de formulario dispuesto a los colaboradores de la Superservicios, y de la ciudadanía en general, y que fueron socializados a través de nuestros canales institucionales a saber, redes sociales, correos electrónicos, y boletín Infórmate.
2. Comentarios y propuestas recibidas durante la planeación participativa con vocales de control realizada el 25 de enero de 2024, previo a la publicación de la versión 1 del PTE 2024.
3. Comentarios y propuestas recibidas durante las consultas al documento PTE 2024 versión 1 antes de su publicación el 31 de enero de 2024.

También se debe tener en cuenta, que los aportes podían ser de dos tipos, el primero, a nombre de un ciudadano o ciudadana de los grupos de interés que participaron en la planeación participativa, y el segundo, de manera totalmente anónima.

Organización de respuestas:

La Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, comprometida con los aportes recibidos, consolidó de las diferentes áreas responsables las respuestas a la ciudadanía, vocales de control, miembros de Comités de Desarrollo y Control Social, colaboradores de la entidad, y representantes de empresas prestadoras.

Los aportes también serán tenidos en cuenta en el desarrollo de las actividades programadas en el PTE 2024 para cada uno de sus componentes.



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

De igual forma se debe tener en cuenta que de acuerdo a la Ley 142 de 1994, al Superservicios vigila, inspecciona y controla la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía, gas combustible, acueducto, alcantarillado, y aseo. Por lo tanto, todos los comentarios allegados fuera de las funciones de la entidad se tratarán uno por uno para determinar si corresponde un traslado a otra entidad competente, y para facilitar la presentación de los comentarios recibidos con relación al PTE 2024, se presentan sólo aquellos que sí son competencia de la entidad.

A continuación, se presentan los aportes y las respuestas presentadas por las dependencias, tanto de manera anónima, como aquellos que lo hicieron a nombre propio, asimismo, se realiza envío de estas respuestas a los vocales, miembros de Comités de Desarrollo y Control Social, y ciudadanía en general que participó en la planeación participativa.

Estos aportes se consolidan en “Propuestas”, que se derivan de uno o varios comentarios allegados. Lo que facilita su respuesta cuando se trata de temáticas o comentarios similares.



Índice

REPUESTAS A LOS APORTES CIUDADANOS AL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2024	1
Componente 1: Estrategia de Rendición de Cuentas.....	4
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites.....	12
Componente 3: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno	22
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	30
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública.....	40



Componente 1: Estrategia de Rendición de Cuentas

Propuesta 1

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

Comentario: La atención en directo de preguntas de los asistentes por parte de las áreas misionales.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: De acuerdo a la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024, se reta a realizar la rendición de cuentas de manera permanente con elementos de información pertinente y diálogo en doble vía ampliando la participación de la ciudadanía en estas actividades.

Es así, que a través de la nueva Estrategia de Rendición de Cuentas que puede encontrar [dando clic aquí](#), se brindarán más herramientas para la atención en directo a preguntas de los asistentes.

Propuesta 2

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

Comentario: No tuve información sobre la rendición de cuentas.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: La Entidad ejecuta la rendición de cuentas de acuerdo a la Ley 1757 de 2015 y en el documento CONPES 3654 de 2010, así como con el Manual Único de Rendición de Cuentas, MURC, y por ende cumple con todas las actividades y etapas del proceso de rendición de cuentas, en cuanto a la divulgación se realiza por varios canales de información como lo son correo electrónico y publicación en la página web de la entidad.



En la vigencia 2024, se continuarán haciendo esfuerzos por informar de manera oportuna a todos los grupos de interés la realización de las actividades de rendición de cuentas.

Propuesta 3

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

Comentario: Seguir supervisando el cumplimiento de la regulación por parte de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible

Dependencia asignada: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Respuesta: Agradecemos su comentario, efectivamente para la vigencia 2024, las Superintendencias Delegadas de la Superservicios, continuarán realizando sus labores de vigilancia, inspección y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en apego a las normas vigentes. Lo invitamos a conocer más de esta labor en nuestra página web www.superservicios.gov.co

Propuesta 4

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

Comentario: Mostar en una sola tabla, el agregado de la gestión que refleje los SPD sujetos a IVC, tanto Visitas, Requerimientos, Cumplimientos e Incumplimiento de los vigilados, Sanciones y Multas, Haciendo énfasis, que la multa no es el fin de esta entidad, sino buscar resarcir las fallas del servicio que afectaron a los usuarios de los SPD. Entre otros aspectos, en procura de la garantía al acceso efectivo y con calidad a los SPD.

Dependencia asignada: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Respuesta: Actualmente se encuentra en la página web el Informe de Rendición de cuentas, el cual evidencia que en la rendición de cuentas se presentó la estadística de trámites gestionados en la vigencia 2022. Los invitamos a su consulta a través del botón "Participa" opción "Rendición de cuentas" A su vez, puede evaluar las actividades para la rendición de cuentas 2024 a través del siguiente cuestionario que encontrará [dando clic aquí](#).



En dicho informe, podrá encontrar la información relacionada con los resultados de la vigencia anterior, sobre nuestros vigilados.

Propuesta 5

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

Comentario: Los datos deberían ser compartidos de manera semestral en los diferentes medios internos para socializar de una manera parcial los funcionarios.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: La Entidad ejecuta la rendición de cuentas de acuerdo a la Ley 1757 de 2015 y en el documento CONPES 3654 de 2010, así como con el Manual Único de Rendición de Cuentas, MURC, y por ende cumple con todas las actividades y etapas del proceso de rendición de cuentas, en cuanto a los temas a tratar, estos fueron producto de un ejercicio de planeación participativa con metodologías de innovación y que incluyó a los diferentes grupos de valor, identificando problemáticas e ideas.

Además, la entidad da cuenta de su gestión a través del boletín Infórmate, de las notas de prensa, y demás publicaciones en los canales institucionales, que encuentra en la página www.superservicios.gov.co

Propuesta 6

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

Comentario: La información debe ser más clara, si es posible mostrar gráficos donde se muestre cual ha sido el avance de la entidad con cifras claras y no hipotéticas o de años anteriores totalmente desactualizadas.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: La entidad cuenta con la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024, que además de concentrar las diferentes actividades de rendición de cuentas que se realizarán durante la vigencia, también incluye la Audiencia Pública de Rendición



de Cuentas. La estrategia este año se concentrará en fortalecer los elementos de información pertinente y diálogo en doble vía. Para esto, se tendrá en cuenta la entrega de información durante el evento de manera más amplia y comprensible. Puede encontrar dicha estrategia [dando clic aquí](#).

De acuerdo a su comentario, se revisará este año la claridad de la información entregada, recordando que, en el caso de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, esta se hace según el Manual Único de Rendición de Cuentas, sobre la vigencia inmediatamente anterior. Además, la entidad da cuenta de su gestión a través del boletín Infórmate, de las notas de prensa, y demás publicaciones en los canales institucionales, que encuentra en la página www.superservicios.gov.co

Propuesta 7

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

Comentario: Hacer una estadística en la valoración de fallos emitidos.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Actualmente se encuentra en la página web el Informe de Rendición de cuentas, el cual evidencia que en la rendición de cuentas se presentó la estadística de trámites gestionados en la vigencia 2022. Los invitamos a su consulta a través del botón "Participa" opción "Rendición de cuentas". A su vez, puede evaluar las actividades para la rendición de cuentas 2024 [dando clic aquí](#).

Propuesta 8

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

Comentario: No asistí a la rendición de cuentas por carga laboral.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: En línea con la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024, se tendrá en cuenta la participación de los diferentes grupos de interés y las causas por las cuales su participación también se ve dificultada. En atención a esto se reiterará



como en años pasados a través de los canales institucionales de la Superservicios la importancia de que las y los colaboradores de la Superservicios participen en este espacio, así como sus jefes de dependencia. Puede encontrar la [estrategia dando clic aquí](#).

Propuesta 9

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

Comentario: No cantidad de peticiones atendidas, sino, problemas reales en los que la SSPD participó activamente, comunidades beneficiarias de las políticas implementadas por la SSPD, darle más cobertura a la rendición de cuentas, hacerla desde los lugares donde se beneficiaron de las políticas implementadas desde la SSPD, buscar medios tecnológicos para conectar a todo el país y mostrar realmente que en la SSPD trabajamos por los usuarios de los servicios públicos.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: En línea con la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024, se tendrá en cuenta la participación de los diferentes grupos de interés y las causas por las cuales su participación también se ve dificultada. En atención a esto se reiterará como en años pasados a través de los canales institucionales de la Superservicios la importancia de que las y los colaboradores de la Superservicios participen en este espacio, así como sus jefes de dependencia. Puede encontrar la [estrategia dando clic aquí](#).

Propuesta 10

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

Comentarios: Atendiendo que se invitan a ciudadanos, podrían presentarse aspectos más generales de la labor desarrollada y quizá retomar las gráficas e imágenes más allá de letras únicamente en las diapositivas.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio



Respuesta: Agradecemos su comentario, mismo que será tenido en cuenta en nuestra planeación de próximas actividades de rendición de cuentas. Y estará en los comentarios de mejora a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se realizará en 2024.

Propuesta 11

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

Comentario: La divulgación de la convocatoria a rendición de cuentas, sólo se enteran personas que están vinculadas con la SSPD, sin embargo, sociedad civil no conoce estas actividades.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: La Entidad ejecuta la rendición de cuentas de acuerdo a la Ley 1757 de 2015 y el documento CONPES 3654 de 2010, así como con el Manual Único de Rendición de Cuentas, MURC, y por ende cumple con todas las actividades y etapas del proceso de rendición de cuentas. En cuanto a la divulgación, se realiza por varios canales de información como lo son correo electrónico y publicación en la página web de la entidad.

Asimismo, se realiza el correspondiente comunicado a medios de comunicación, y por todos los canales de la entidad disponibles para invitar, principalmente, a la sociedad civil. Finalmente, de acuerdo a la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024 que puede encontrar [dando clic aquí](#), se realizará este año un esfuerzo por reforzar la participación ciudadana en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Propuesta 12

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

Comentario: Que sea presencial con todos los funcionarios al final del año.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio



Respuesta: Es importante anotar que de acuerdo al Manual Único de Rendición de Cuentas MURC V.2, la rendición de cuentas no es una actividad o no está contenida sólo en una actividad, es una obligación constante de todas las entidades y servidores públicos, y, por lo tanto, la Estrategia de Rendición de Cuentas se enfoca en un amplio número de actividades con componentes de rendición de cuentas que contribuyen al cumplimiento de dicha obligación.

Adicionalmente, es de recordar que la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, como una de muchas actividades de la estrategia, se realiza sobre la vigencia inmediatamente anterior, y, por lo tanto, su realización no es recomendable al final de una vigencia, y es la ciudadanía la que principalmente debe participar de la misma. Igualmente se dejará registro de este comentario para fortalecer la participación de funcionarios de la Superservicios al evento.

Propuesta 13

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

Comentario: Que sea una real rendición de cuentas, teniendo en cuenta los parámetros del DAFP. Y se haga en el primer trimestre del año frente a la vigencia anterior. Que sea más ágil, menos acartonada. Con videos u otras ayudas. Que no sea para cumplir el requisito.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: La Entidad ejecuta la rendición de cuentas de acuerdo a la Ley 1757 de 2015 y en el documento CONPES 3654 de 2010, así como con el Manual Único de Rendición de Cuentas, MURC, y por ende cumple con todas las actividades y etapas del proceso de rendición de cuentas, en cuanto a los temas a tratar, estos fueron producto de un ejercicio de planeación participativa con metodologías de innovación y que incluyó a los diferentes grupos de valor, identificando problemáticas e ideas.

Al mismo tiempo, tendremos en cuenta sus comentarios frente a la forma de presentación de la información en las actividades de rendición de cuentas desde su planeación.



Propuesta 14

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

Comentario: Pienso que se debe incluir información más detallada de las empresas intervenidas, de cómo se recibieron y cuanto han cambiado con el paso del tiempo.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Teniendo en cuenta las actividades de rendición de cuentas de la SSPD, La Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación (DEIL) es responsable de elaborar y publicar en la página web de la entidad semestralmente el informe de gestión de la DEIL, mediante el cual se exponen los aspectos más relevantes de la gestión realizada por los agentes especiales y/o liquidadores en el semestre indicado, adicionalmente, este informe incluye para cada empresa un cuadro de avance por indicadores en el cual se comparan y se observan los resultados obtenidos al momento de la intervención y los cambios presentados hasta el periodo actual. Puede encontrarlo [dando clic aquí](#).

Propuesta 15

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

Comentario 1: Que se traten los tópicos que pide la Función Pública. Que sea más amena y dinámica. Es más efectivo hacer videos cortos de cada tema, y no presentaciones en power point que no se alcanzan a leer e incluso tiene errores ortográficos y de accesibilidad visual. Que la Oficina Asesora de Comunicaciones haga parte relevante en el apoyo de divulgación y elaboración de los contenidos a presentar, como se hacía en años anteriores.

Comentario 2: La atención en directo de preguntas de los asistentes por parte de las áreas misionales.

Comentario 3: Temas más puntuales sobre lo que se ha logrado y más aun lo que está en gestión y los proyectos futuros, para así tener una visión más clara de lo que se busca obtener como superintendencia.

Comentario 4: Más cifras



Dependencia asignada: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Respuesta: Agradecemos sus comentarios. Informamos que, para la presente vigencia, y de acuerdo a nuestro Informe de la Estrategia de Rendición de Cuentas, se tendrán en cuenta los comentarios recibidos para la formulación de temáticas de nuestra próxima Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, así como las recomendaciones sobre presentación y divulgación de la información allí presentada.

Propuesta 16

Rol: Ciudadano o ciudadana

Fuente: Planeación participativa

Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

Comentario: En la Rendición de Cuentas los funcionarios deberían enviarnos con anterioridad los temas a tratar para que así podamos estar atentos los Vocales de Control y poder formular las preguntas e inquietudes sobre el informe.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: La Superservicios ejecuta la rendición de cuentas de acuerdo a la Ley 1757 de 2015 y en el documento CONPES 3654 de 2010, así como con el Manual Único de Rendición de Cuentas, MURC, y por ende cumple con todas las actividades y etapas del proceso de rendición de cuentas. En cuanto a los temas a tratar, estos fueron producto de un ejercicio de planeación participativa con metodologías de innovación y que incluyó a los diferentes grupos de valor, identificando problemáticas e ideas. A su vez, puede evaluar las actividades para la rendición de cuentas 2024 a través del formulario dispuesto para ello, [dando clic aquí](#).

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

Propuesta 17

Rol: Ciudadano o ciudadana

Fuente: Planeación participativa

Componente: Estrategia de Racionalización de trámites



Comentario: Que la superintendencia cumpla con tiempos de respuesta sobre recursos y que se fijen tiempos de respuesta para resolver los silencios positivos administrativos, no puede ser posible que la Super se tome hasta tres años para resolver y si hay apelación un año más, esto debe reglamentarse en bien del usuario y tener tiempos precisos de respuesta.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: El procedimiento adelantado por la Superintendencia Delegada para Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, en aras de establecer la configuración del silencio administrativo positivo respecto de la petición interpuesta por el usuario, debe surtir unas etapas que garantizan el debido proceso del solicitante y la prestadora; no obstante, tratándose de un procedimiento reglado debe adelantarse conforme a los términos y lineamientos institucionales y los parámetros de ley.

Dichas etapas comprenden (apertura y decreto de pruebas de la actuación administrativa, traslado de pruebas a las partes, resolución que ordena el reconocimiento de efectos derivados del silencio administrativo positivo o archiva la solicitud del usuario); a su vez, los trámites son gestionados en estricto orden de radicación ante esta superintendencia, razón por la cual, en aras de gestionar cronológicamente las solicitudes de los ciudadanos con la fuerza de trabajo disponible, nos vemos en la imperiosa necesidad de dar cumplimiento a todas y cada una de las etapas de la actuación administrativa en todos los trámites que son allegados a este despacho, lo cual representa un número significativo de actuaciones administrativas tramitadas a diario en estricto respeto del debido proceso de los usuario y la gestión de la totalidad de requerimientos y solicitudes.

Propuesta 18

Rol: Ciudadano o ciudadana

Fuente: Comentarios del documento en consulta

Componente: Estrategia de Racionalización de Trámites

Comentario: La SSPD debe dejar claro la metodología para cambio de operadores cuando un cliente lo requiera y no debería ser con tanto tiempo.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Para poder elaborar una respuesta acorde al comentario aportado, es necesario tener información sobre a qué hacer referencia con el cambio de



operadores, y a qué servicio público domiciliario hacer referencia. Por lo tanto, no puede brindarse una respuesta más amplia.

Propuesta 19

Rol: Ciudadano o ciudadana

Fuente: Comentarios del documento en consulta

Componente: Estrategia de Racionalización de Trámites

Comentario: Promoviendo más efectivamente a través de estrategias específicas.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Para poder elaborar una respuesta acorde a la pregunta aportada, es necesario saber a cuáles estrategias hace referencia la consulta.

La Superservicios, elaboró su plataforma estratégica 2024-2026, tomando en cuenta lo aportado en el Plan Nacional de Desarrollo "Colombia potencia mundial de la vida", y sus estrategias se derivan y promueven de forma alineada a los objetivos estratégicos elaborados, que puede encontrar [dando clic aquí](#).

Propuesta 20

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Racionalización de Trámites

Comentario 1: En vista del rezago de trámites, que al parecer se va a incrementar en esta vigencia con respecto a la anterior, es prioritario que se contrate personal para atender este cuello de botella, que deja en entredicho la imagen institucional frente a nuestros usuarios.

Comentario 2: Considero necesario que se realice un plan de contingencia para que la entidad se ponga al día en la atención de trámites. Que las estadísticas de trámites sean confiables. Que el sistema de gestión documental sea más práctico en estos temas.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio estipuló para el 2024 una meta creciente con la finalidad de gestionar los trámites de las vigencias anteriores, asimismo, se analizarán las causales de



reclamaciones más recurrentes en el territorio para el estudio de una política de prevención. De igual forma, se vienen implementando los lineamientos del gobierno nacional para buscar fortalecer el capital humano de la entidad en este propósito.

Propuesta 21

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Racionalización de Trámites

Comentario 1: Con capacitaciones sobre los procedimientos, esto ayuda a garantizar la agilidad y en debido proceso.

Comentario 2: Agilidad en los procesos, menos reprocesos y devoluciones.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Para la vigencia 2024, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio divulgará 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. Esto incluye capacitaciones internas para mejorar la garantizar que se promuevan los temas de procedimientos y debido proceso.

Propuesta 22

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Racionalización de Trámites

Comentario: Hoy, ha mejorado absolutamente. Continuar como estamos, es decir, con la actual administración, con sus directrices y procedimientos.

Dependencia asignada: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Respuesta: Agradecemos su respuesta, y el ánimo a nuestros equipos para seguir trabajando por una mejor gestión de los trámites.



Propuesta 23

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Racionalización de Trámites

Comentario 1: En procura un sistema de gestión documental más ágil y que los grupos internos de trabajo tengan dinámicas de reuniones semanales y/o quincenales para priorizar trámites.

Comentario 2: Apoyado en una robusta y eficiente herramienta informática, y con un decidido compromiso y buena disposición de todos los funcionarios.

Comentario 3: Buscando solucionar problemas de fondo, a nivel de servicios públicos, regulatoriamente y jurídicamente, volcando se prioricen los usuarios y no el negocio de los prestadores, y a nivel de entidad, robustecer el aplicativo SGDEA CRONOS, existen dependencias que dependen del aplicativo para funcionar, y con las falencias se les dificulta más.

Dependencia asignada: Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio.

Respuesta: El procedimiento adelantado por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, en aras de establecer la configuración del silencio administrativo positivo respecto de la petición interpuesta por el usuario, debe surtir unas etapas que garantizan el debido proceso del solicitante y la prestadora; no obstante, tratándose de un procedimiento reglado debe adelantarse conforme a los términos y lineamientos institucionales y los parámetros de ley, a su vez, los trámites son gestionados en estricto orden de radicación ante esta superintendencia, razón por la cual, en aras de gestionar cronológicamente las solicitudes de los ciudadanos con la fuerza de trabajo disponible, nos vemos en la imperiosa necesidad de dar cumplimiento de todas y cada una de las etapas de la actuación administrativa en todos los trámites que son allegados a este despacho, lo cual representa un número significativo de actuaciones administrativas tramitadas a diario en estricto respeto del debido proceso de los usuario y la gestión de la totalidad de requerimientos y solicitudes.

Asimismo, se ha establecido internamente reuniones con el equipo de trabajo de manera mensual, sin embargo, ante algún requerimiento o necesidad del servicio se realizan reuniones para tratar lo indicado.

Además de lo anterior, debe informarse que en el marco de la transformación digital de la entidad se ha definido un proyecto que busca para esta vigencia aumentar la



eficiencia y eficacia de los sistemas de gestión documental y atención al ciudadano. Lo anterior apalancado en nuevas tecnologías y procurando tener una mejor prestación de servicio y atención al ciudadano.

Propuesta 24

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Racionalización de Trámites

Comentario 1: Contratando personas con interés en aprender y trabajar, porque la contratación de este año fue perversa. Los contratistas muy malos en actitud, en capacidad y resultados.

Comentario 2: Acorde con las políticas del gobierno nacional contratando provisionalmente más personal para las épocas del año cuando los contratistas terminan sus actividades y la entidad queda sólo con el personal provisional y de planta.

Comentario 3: Propiciando la vinculación de personal idóneo para cada una de las tareas y fomentando la construcción y afianzamiento de valores éticos.

Dependencia asignada: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Respuesta: Agradecemos su aporte. La Superservicios realiza su contratación en estricto apego a la ley, pero, en el caso de tener denuncias éticas o por conductas de algún colaborador de la entidad, sea funcionario o contratista, agradecemos allegarlas a través de nuestro canal de denuncias (a nombre propio o de manera anónima) [dando clic aquí](#).

Igualmente, sobre contratar más personal se debe tener en cuenta que la Superservicios provisionó el 72% de la planta de personal correspondiente a setecientos dieciséis (716) cargos, de los novecientos noventa y cuatro (994) empleos proyectados; logrando un crecimiento de cuatrocientos quince (415) empleos, es decir, su planta de personal incrementó en un 238%.

Esto, para diferentes fines de la entidad, lo que incluye mantener el funcionamiento en épocas del año donde se cuenta con menos contratistas.

Propuesta 25

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa



Componente: Estrategia de Racionalización de Trámites

Comentario: En la radicación del -1, cuando se notifica salga con el número de la resolución y la palabra clave del Fallo, si el usuario quiere ahondar en el fallo, ya puede venir y pedir la asesoría.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: En el momento en que el usuario quiera tener asesoría sobre el estado de su petición o proceso, este puede acercarse al punto de atención al público más cercano, allí puede dar diferentes radicados como lo son: el número de radicado de la resolución (-5) (-6), el número de radicado de la notificación (-1), el radicado padre (-2) o el número de expediente. En este orden de ideas el funcionario encargado de brindarle la asesoría al usuario estará en el deber de explicarle a la persona el estado de su petición, tipo de proceso o actuación, en qué etapa del proceso se encuentra y qué oportunidades procesales tiene como usuario, es de menester aclarar que esta información se encuentra registrada y actualizada en el aplicativo CRONOS.

Propuesta 26

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Racionalización de Trámites

Comentario 1: Aumentando la planta de personal, eliminando las metas, pues generan trámites mecánicos de poca calidad y sin el debido sustento jurídico.

Comentario 2: Más personal y capacitado.

Comentario 3: Contratación oportuna y necesaria para el cumplimiento de los tramites rezagados, con equipo organizado y con conocimiento del tema

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: El procedimiento adelantado por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, en aras de establecer la configuración del silencio administrativo positivo respecto de la petición interpuesta por el usuario, debe surtir unas etapas que garantizan el debido proceso del solicitante y la prestadora; no obstante, tratándose de un procedimiento reglado debe adelantarse conforme a los términos y lineamientos institucionales y los parámetros de ley, garantizando que éstos trámites mantengan el nivel de calidad estipulado por la normativa. A su vez, es de mencionar que se realizan



capacitaciones y retroalimentación a los funcionarios de manera periódica por parte de la dependencia y talento humano, con la finalidad de garantizar los derechos de los usuarios.

Sobre la contratación de más personal, se debe recordar que la Superservicios ya provisionó el 72% de la planta de personal correspondiente a setecientos dieciséis (716) cargos, de los novecientos noventa y cuatro (994) empleos proyectados; logrando un crecimiento de cuatrocientos quince (415) empleos, es decir, su planta de personal incrementó en un 238%.

Propuesta 27

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Racionalización de Trámites

Comentario: Pueden consolidarse equipos de trabajo dentro de las áreas establecidas, exclusivamente para analizar qué tipos de estrategias aplicar y evaluar las que ya estén, en forma de espacios de conversación formalizados (establecidos por ejemplo en una hora de la jornada laboral). Esta estrategia podría además facilitar la generación de críticas constructivas colectivamente, relativas al funcionamiento del equipo e inclusive la labor que desarrollan los colaboradores.

Dependencia asignada: Dirección de Talento Humano

Respuesta: Es importante anotar, que todos los equipos de trabajo de la Superservicios tienen la libertad de disponer del tiempo relacionado a sus reuniones para realizar análisis alrededor de su labor. De igual forma, existen los Grupos Primarios para fortalecer el análisis grupal sobre el rendimiento del equipo y la comunicación entre colaboradores de la entidad.

Propuesta 28

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Racionalización de Trámites

Comentario: Creando seguridad y efectividad en el trámite virtual.

Dependencia asignada: Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



Respuesta: La Oficina de Tecnología de la Superservicios en el marco de sus funciones legales implementa diversos mecanismos de seguridad en los aplicativos dispuestos para trámites de los ciudadanos. Con lo anterior los usuarios aumentan su percepción de seguridad en la entidad al momento de generar tramites o entregar datos.

Propuesta 29

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Racionalización de Trámites

Comentario: Dando más protagonismo y herramientas para la decisión, entorno de las funciones, de Superservicios a las Direcciones Territoriales

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: La estructura y funciones de la SSPD así como de las Direcciones Territoriales, fueron establecidas en el Decreto 1369 de 2020, modificado por el Decreto 1547 de 2022, el cual se encuentra para consulta en la página web, y puede encontrarlo [dando clic aquí](#).

Además de esto, para el 2024, se articularán junto con la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio en la construcción de herramientas para fortalecimiento del control social, la co-creación e implementación de los procesos de inspección, vigilancia y control y, la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta.

Propuesta 30

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Estrategia de Racionalización de Trámites

Comentario 1: Que se cuente con una estadística real de las peticiones, quejas y reclamaciones. La entidad no cuenta con información confiable ni oportuna sobre estos trámites. Y se demora mucho la respuesta al usuario.

Comentario 2: Mejorando la velocidad de cronos.



Comentario 3: Se debe realizar una mejora importante al sistema de gestión documental Cronos, que aún presenta muchos problemas y eso a su vez genera retrasos en los tramites.

Comentario 4: Simplificar trámites y tiempos.

Comentario 5: La misma información, mejorando la facilidad para consultarla.

Comentario 6: Asignando con mayor eficiencia los radicados a las áreas correspondientes.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio y Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Respuesta: Actualmente en la página web de la Entidad puede consultar las estadísticas de las QRSF en el botón "Atención y Servicios a la Ciudadanía" opción "Informes y estadísticas de atención". En concordancia a la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Además de lo anterior, debe informarse que en el marco de la transformación digital de la entidad se ha definido un proyecto que busca para esta vigencia aumentar la eficiencia y eficacia de los sistemas de gestión documental y atención al ciudadano, lo que incluye mayor generación de estadísticas, clasificación y escalamiento de trámites. Lo anterior apalancado en nuevas tecnologías y procurando tener una mejor prestación de servicio y atención al ciudadano.



Componente 3: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno

Propuesta 31

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno

Comentario: Verificando los VPN desde donde se están consultando y tramitando los recursos. Realizando investigación a los funcionarios y directores territoriales que le cobran a los contratistas para tramitar proyectos.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: En la página web se encuentra el Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 junto con el Anexo 2. Mapa de Riesgos de Corrupción versión 1 para consulta, asimismo, la Superintendencia cuenta con el "Canal de denuncias de corrupción y soborno" en el cual se pueden radicar todos los hechos de corrupción que algún colaborador o ciudadano haya evidenciado, con la finalidad de darle la respectiva investigación acorde a la Ley 1474 de 2011. Puede encontrar el canal de denuncias [dando clic aquí](#).

Propuesta 32

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno

Comentario 1: Con capacitaciones internas que sean personalizadas dependiendo de los potenciales actos a los que nos podemos ver abocados desde nuestro puesto de trabajo y nuestras respectivas áreas, ya que todos no hacemos lo mismo.

Comentario 2: Levantando participativamente en cada una de las áreas los riesgos de integridad a los que se encuentran expuestos los procesos que se manejan; construyendo participativamente alternativas de control de dichos riesgos y socializando con los equipos de trabajo los resultados de ese trabajo colaborativo, con las implicaciones, consecuencias y repercusiones que podría conllevar la materialización de tales riesgos.



Comentario 3: Dar charla sobre procesos de corrupción y sus consecuencias, para que así se comprendan la gravedad de esta.

Comentario 4: Realizando sensibilización a los colaboradores.

Comentario 5: Con una férrea capacitación respecto de las consecuencias legales y jurídicas que acarrea acceder a la comisión de actos de corrupción, en todas sus modalidades y alcance o niveles de sanción por tipo de delito, tanto los leves como los de alto impacto.

Dependencia asignada: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Respuesta: Durante el 2023, se realizaron las respectivas capacitaciones a los enlaces de calidad con la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, de las diferentes dependencias de la entidad. Además, en el marco del Día SIGME, se realizó este ejercicio con todos los colaboradores en todos los procesos a través de convocatoria abierta para socializar la gestión de riesgos de corrupción y soborno, y brindar información sobre las consecuencias en la materialización de estos riesgos. Para el 2024, en el primer trimestre se realizará la socialización de los resultados obtenidos de los riesgos de soborno, a través de los canales internos de comunicación.

Propuesta 33

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno

Comentario: Sensibilizando a través de los medios de comunicación internos y seguimiento preciso de los procesos, específicamente los de intervención.

Dependencia asignada: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Respuesta: En el 2023 se realizó la socialización del sistema de gestión anti-soborno, a los diferentes agentes interventores del país, con todas las temáticas de este sistema. Se planteará la necesidad de replicar este ejercicio durante la vigencia 2024.

Propuesta 34

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno



Componente: Que el canal de denuncias sea transparente, se atiendan las denuncias que se registran y se dé a conocer a los funcionarios el número de denuncias atendidas para tener una credibilidad al interior y exterior de la entidad. No es solo por cumplir un plan o política, sino que este trabajo realmente sea a conciencia y con ética para mejorar.

Dependencia asignada: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Respuesta: En el boletín Infórmate, se realiza semestralmente la publicación del número de denuncias recibidas a través del canal respectivo. Dicha socialización da cuenta del buen funcionamiento del canal y se da a cada denuncia el trámite respectivo.

A través del correo institucional puede acceder al más reciente reporte [dando clic aquí](#).

Propuesta 35

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno

Comentario: A través de uno o varios contratistas proyectistas nuevos "ficticios" podrían investigar los actos de corrupción cometidos por los funcionarios que cobran por capacitar y por proyectar las resoluciones de recursos de quejas y de apelación.

Dependencia asignada: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Respuesta: En la página web se encuentra el Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 junto con el Anexo 2. Mapa de Riesgos de Corrupción versión 1 para consulta, asimismo, la Superintendencia cuenta con el "Canal de denuncias de corrupción y soborno" en el cual se pueden radicar todos los hechos de corrupción que algún colaborador o ciudadano haya evidenciado, con la finalidad de darle la respectiva investigación acorde a la Ley 1474 de 2011. Puede encontrar este canal [dando clic aquí](#).

Propuesta 36

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno



Propuesta: Los procesos internos deben tener procesos claros y tiempos de respuesta para cada uno.

Dependencia asignada: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Respuesta: En nuestro Sistema Integrado de Gestión y Mejora, SIGME, se encuentran todos nuestros procesos, con una ficha por proceso que determina entradas y salidas de los mismos. De igual forma nuestros diferentes procedimientos e instructivos, poseen tiempos claros para las diferentes acciones institucionales. Puede revisarlo [dando clic aquí](#) y en caso de ser un usuario externo solo debe ingresar la palabra "Consulta" en el usuario y contraseña para conocer su contenido. Si tiene dudas o recomendaciones para mejorar estos procesos lo invitamos a escribirnos al correo oapii_superlab@superservicios.gov.co

Propuesta 37

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno

Comentario: Mayores capacitaciones en estos temas, más controles y, sobre todo, haciendo estudios solidos previo a la contratación.

Dependencia asignada: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Respuesta: En nuestro Manual de Contratación, que puede encontrar en nuestra página web www.superservicios.gov.co o [dando clic aquí](#). Encontrará en el capítulo "DEL PROCESO CONTRACTUAL" pág. 25, los requisitos de estudios que se requieren en las contrataciones de la entidad, y la rigurosidad con la que se realizan. Todo esto en estricto apego a la norma.

Propuesta 38

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno

Comentario: Debe fortalecerse en el funcionario la concientización de la importancia del rol que desarrollamos en la SSPD, en el entendido que un funcionario políticamente consciente del rol que ejecuta, puede tener mayor presión propia para evitar cometer un acto corrupto (mayores límites éticos), mientras que un funcionario que no cuente con esta concientización, puede fácilmente y de manera personal correr la barrera ética que guía su actuar.



Dependencia asignada: Dirección de Talento Humano

Respuesta: Anualmente se solicita a los funcionarios y contratistas nuevos realizar el curso Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción del DAFP, para fortalecer su rol y principios del servicio público.

Propuesta 39

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno

Comentario: Fortaleciendo los valores y principios.

Dependencia asignada: Dirección de Talento Humano

Respuesta: Desde la Dirección de Talento Humano y el Grupo de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizan actividades enfocadas en afianzar los principios y valores institucionales establecidos en el Código de Ética e Integridad DE-M-001, con el propósito de consolidarlos en nuestra cultura organizacional.

Propuesta 40

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno

Comentario: Generar mayor cercanía y garantía de confidencialidad en la sociedad civil es crucial para evitar actos de corrupción, así mismo ofrecer beneficios ante denuncias de actos de corrupción tanto de funcionarios como de empresas vigiladas.

Dependencia asignada: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Respuesta: En atención a lo mencionado, se recuerda que la Superservicios actualmente cuenta con un canal de denuncias, dicho canal permite a los usuarios tanto a nombre propio, como de manera totalmente anónima, presentar denuncias ante posibles hechos de corrupción y soborno al interior de la entidad, asimismo permite recibir denuncias sobre agentes especiales y liquidadores designados. Este canal de denuncias puede encontrarlo [dando clic aquí](#).

Igualmente, si tiene denuncias sobre las empresas vigiladas, y sobre hechos de los que es competente la Superservicios, puede radicarlos al correo: sspd@superservicios.gov.co.



Propuesta 41

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno

Comentario: Mantener el flujo de información de la acción administrativa a través de las redes virtuales.

Dependencia asignada: Dirección de Talento Humano

Respuesta: Para poder brindar una respuesta completa, se debe indicar a qué tipo de acciones administrativas se hace referencia.

Propuesta 42

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno

Comentario: Algún canal anónimo para que los mismos funcionarios puedan denunciar actos de corrupción.

Dependencia asignada: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Respuesta: En atención a lo mencionado, se recuerda que la Superservicios actualmente cuenta con un canal de denuncias, dicho canal permite a los usuarios tanto a nombre propio, como de manera totalmente anónima, presentar denuncias ante posibles hechos de corrupción y soborno al interior de la entidad, asimismo permite recibir denuncias sobre agentes especiales y liquidadores designados. Este canal de denuncias puede encontrarlo [dando clic aquí](#).

Propuesta 43

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno

Comentario: Que los mismos funcionarios se comprometan a evitar actos de corrupción, como por ejemplo ayudarles a los contratistas a realizar el trabajo y cobrar por esto. No debe suceder estos temas de corrupción en la entidad, más



control con los funcionarios que no llegan a trabajar, seguimiento a las incapacidades presentada por los funcionarios.

Dependencia asignada: Dirección de Talento Humano

Respuesta: Actualmente en la Superservicios, existen diferentes controles determinados por la ley, para hacer seguimiento a los funcionarios y su deber de cumplimiento frente a sus funciones y demás obligaciones. Estos controles se evidencian en evaluaciones de desempeño. Ahora bien, sobre lo relacionado a posibles hechos de corrupción, se recuerda que la entidad cuenta con un canal de denuncias, dicho canal permite a los usuarios tanto a nombre propio, como de manera totalmente anónima, presentar denuncias ante posibles hechos de corrupción y soborno al interior de la entidad, asimismo permite recibir denuncias sobre agentes especiales y liquidadores designados. Este canal de denuncias puede encontrarlo [dando clic aquí](#).

Propuesta 44

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno

Comentario 1: Que el canal de denuncias realmente sea atendido. Al parecer, las denuncias anónimas no son atendidas, o por lo menos, no llegó respuesta a quienes las presentaron. Que la persona encargada del canal esté capacitada para hacer la labor.

Comentario 2: Que las denuncias que se presentan en el canal virtual sean atendidas oportunamente y tengan respuesta de la entidad.

Dependencia asignada: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, y Oficina de Control Disciplinario Interno.

Respuesta: El canal de denuncias es una importante herramienta para recolectar aquellos posibles actos o conductas de corrupción de funcionarios, agentes especiales y liquidadores designados, o contratistas, entre otras temáticas. Dicho canal surte su efectivo trámite, revisando y trasladando a la Oficina de Control Disciplinario Interno dichas denuncias. Ante cualquier inquietud se puede dirigir a esta oficina para consultar su denuncia, aunque, en el caso de las denuncias anónimas se le da trámites de oficio y el expediente queda bajo reserva.

A través del correo institucional puede acceder al más reciente reporte [dando clic aquí](#).



Propuesta 45

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno

Comentario: Yo pienso que los mayores riesgos están en los procesos de contratación y manejo de recursos del Fondo Empresarial, por lo tanto, se podrían implementar mayor control y seguimiento.

Dependencia asignada: Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación.

Respuesta: Respecto del seguimiento a los contratos efectuados por el Fondo Empresarial de la Superservicios, se da a conocer que la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación - DEIL cuenta con el riesgo de corrupción " Posibilidad de que se use el poder con el fin de que se autorice la destinación indebida de recursos de patrimonios autónomos administrados por la Superintendencia, para beneficio propio o de un tercero." al cual se le hace seguimiento cuatrimestral revisando los contratos emitidos durante el periodo y que estos cumplan con las cláusulas normativas pertinentes. De igual manera, cada supervisor de los contratos correspondientes es responsable de efectuar vigilancia y seguimiento al contrato.

Adicionalmente, desde el Plan de Acción de la DEIL se elabora bimestralmente un informe de ejecución de recursos del Fondo Empresarial y se da a conocer este al ordenador del gasto el señor Superintendente.

Propuesta 46

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno

Comentario: Una ruta es levantar, socializar y apropiar en cada una de las áreas, los riesgos de integridad a los que se encuentran expuestos los procesos que se manejan, con los controles que se hayan dispuesto para evitar, mitigar, trasladar o compensar tales riesgos.

Dependencia asignada: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Respuesta: En el mes de enero de 2024 se realizó la socialización de los resultados del primer ejercicio de la identificación de los riesgos de soborno, con el fin de validar la pertinencia de su implementación. Adicionalmente estos riesgos trabajados fueron cargados en el módulo de riesgos del SIGME, para tener un mejor control de



su seguimiento de forma cuatrimestral. Si tiene más dudas al respecto, sobre cómo se realiza la gestión de riesgos de corrupción y soborno en la Superservicios, lo invitamos a ponerse en contacto con la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional al correo oapii_superlab@superservicios.gov.co

Propuesta 47

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción y Soborno

Comentario: Socializar el mapa de riesgos de integridad de la entidad y algún indicador de efectividad de los controles implementados.

Dependencia asignada: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Respuesta: El mapa de riesgos de corrupción y soborno se socializa en la página web de la entidad, y lo puede encontrar [dando clic aquí](#). Su comentario será tenido en cuenta para nuestros próximos ejercicios de rendición de cuentas. Es así, que a través de la nueva Estrategia de Rendición de Cuentas que puede encontrar [dando clic aquí](#), se busca que se brinde más información al respecto en estas actividades, tanto interno como externamente.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Propuesta 48

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Comentario 1: Aumentando la presencia permanente de oficinas en cada ciudad capital.

Comentario 2: Habilitando más puntos de atención, y más amigable, en los teléfonos, para donde no hay puntos de atención

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Este año la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, tiene dentro de sus actividades en la Estrategia de



Racionalización de Trámites: "Apertura de punto(s) de atención en área(s) priorizadas por la entidad". Con esto se plantea aumentar la presencia en oficinas presenciales en el país, de acuerdo al presupuesto y capacidad de la entidad para el mismo.

Propuesta 49

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Comentario: Con personal fuertemente capacitado en todos los aspectos misionales de la entidad.

Dependencia asignada: Dirección de Talento Humano

Respuesta: Dentro del Plan Institucional de Capacitación de la entidad, se ha venido desarrollando actividades de formación en temas misionales, así como mentorías sobre los temas solicitados por los funcionarios de la entidad.

Propuesta 50

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Comentario: Haciendo un seguimiento hasta que el caso o consulta del ciudadano salga del alcance y/o competencia de la SSPD, allegando una encuesta de satisfacción o de percepción automatizada, útil para su uso en la rendición de cuentas.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Se recuerda que el procedimiento administrativo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se sujeta al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, de esta manera se garantiza el debido proceso de todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que allegan a la entidad. Así como los mecanismos de vigilancia y control estipulados en la Ley 142 de 1994.



De igual forma, se están realizando en cuentas de satisfacción tanto en punto como la medición Nivel de Satisfacción del Usuario - NSU, y también la encuesta de satisfacción en nuestro portal Te Resuelvo.

Propuesta 51

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Comentario: Tener canales de atención telefónicos, que puedan asesorar al ciudadano de cómo proceder frente a una reclamación, inquietud o trámite, además permite llegar a sectores que no tienen acceso a internet ni oficinas cercanas.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Para la vigencia 2024, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio divulgará 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. Así como el fortalecimiento de los canales de atención.

Para esto se usarán los canales determinados para una cercanía adecuada a las necesidades de la ciudadanía, y acorde a la Estrategia de Participación Ciudadana definida y próxima a publicarse en [nuestra página web](#).

Propuesta 52

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Comentario: Tipificando el tipo de PQRS por servicio y prestador; verificando con un diligente debido proceso, los prestadores de todos los SPD que de manera reiterada incumplen a los usuarios, estableciendo mecanismos sancionatorios que obliguen el cumplimiento por parte del prestador para garantizar de manera efectiva, el acceso a los servicios públicos de los cuales el quejoso ha sido afectado, so-pena que el prestador sea sancionado o intervenido.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio



Respuesta: Queremos reiterar que el procedimiento administrativo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se sujeta al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, de esta manera se garantiza el debido proceso de todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que allegan a la entidad. Así como los mecanismos de vigilancia y control estipulados en la Ley 142 de 1994.

Propuesta 53

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Comentario: Los funcionarios deben ser capacitados para atención al cliente, comunicación asertiva y atención a personas con capacidades cognitivas diferentes y limitaciones visuales y auditivas, así como una actualización en conceptos de inclusión de género y atención a población LGBTIQ+.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Dentro del Plan Institucional de Capacitación de la entidad, se ha venido desarrollando actividades de formación en lengua de señas y el fortalecimiento de competencias para la atención al ciudadano tales como comunicación asertiva, resolución de conflictos, entre otros.

Propuesta 54

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Comentario 1: No descuidar el contrato de Call Center es muy grave para la entidad ya que es uno de los canales con mayor atención al ciudadano. Contratar más personal para atención al usuario, así como implementar una estrategia donde se enseñe al ciudadano e informe por los canales digitales con temas de interés para todas las personas. Tener atención presencial o virtual a las empresas y asociaciones.

Comentario 2: Atendiendo con calidad y más eficiente al usuario por todos los canales, sobre todo en el Call center



Comentario 3: Que las personas que atiendan tengan conocimiento de los derechos de los usuarios y los trámites ante las empresas para que puedan ayudarlos. Y mejorar la calidad de la atención en aspectos de empatía, cordialidad, amabilidad. Que el servicio de call center no se cierre. En 2023 solo se tuvo el servicio en el segundo semestre por demora en la contratación. Este servicio debería tener vigencias futuras para que no se cause el cierre del call center. O poner a funcionarios a atender telefónicamente, mientras llegan los contratistas. O mejor, que este servicio no sea tercerizado, en cuanto a personal se refiere.

Propuesta 4: Capacitando a las personas encargadas de la atención personalizada, para dar orientación precisa a los ciudadanos frente a sus consultas.

Propuesta 5: Que se contrate a tiempo el personal del call center y de los puntos de atención físicos. Incluso que haya personal de planta para atender esos canales, mientras se contrata el servicio.

Propuesta 6: Acceso a un contacto fácil y permanente con la entidad un call center de fácil y una información resumida del proceso de reclamación.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Para la vigencia 2024, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio gestionó de manera exitosa la vigencia futura del contrato para el funcionamiento del Call Center con la finalidad de garantizar su servicio permanente sin menoscabar los derechos de los usuarios. Igualmente, es de anotar que se cuenta con el personal suficiente y capacitado en servicio al ciudadano para atender las peticiones allegadas por este canal de atención. Con relación a la estrategia de enseñanza del ciudadano y propender por la atención integral de los usuarios se implementa de manera anual la Estrategia de Participación Ciudadana con estos lineamientos por medio de las Direcciones Territoriales.

Además, el Plan Institucional de Capacitación, cuenta con las temáticas requeridas en el fortalecimiento de estas acciones y estos canales.

Propuesta 55

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Comentario: Mejorar si hubiese una clasificación antes de entrar la reclamación, según el servicio y mirar de una vez la desviación y si es apelable como tal.



Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Queremos reiterar que el procedimiento administrativo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se sujeta al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, de esta manera se garantiza el debido proceso de todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que allegan a la entidad. Así como los mecanismos de vigilancia y control estipulados en la Ley 142 de 1994.

Propuesta 56

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Comentario: La atención al público debe ser prestada por funcionarios y no contratistas, con esto se garantizaría la presencia permanente de la entidad en los territorios.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: De acuerdo con el Informe de Rendición de Cuentas 2022 se gestionó "con el fin de fortalecer su función de inspección, vigilancia y control, en el 2022 la entidad materializó y afianzó el proceso de modernización de su planta de personal, plasmada en los Decretos 1369 del 18 de octubre de 2020 y 1370 del 18 de octubre de 2020"14. La Superservicios provisionó el 72% de la planta de personal correspondiente a setecientos dieciséis (716) cargos, de los novecientos noventa y cuatro (994) empleos proyectados; logrando un crecimiento de cuatrocientos quince (415) empleos, es decir, su planta de persona incrementó en un 238%." (Pág. 31)

Esto, para diferentes fines de la entidad, lo que incluye cargos dedicados a la atención al público.

Propuesta 57

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Comentario: Con chatsbots



Dependencia asignada: Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Respuesta: Dentro de las soluciones de TI encaminadas al servicio de atención al ciudadano, se está contemplando adquirir una solución de Chatbot orientada a la autogestión para ofrecer asistencia a los usuarios. Lo anterior, de acuerdo a las acciones que resulten viables para la entidad, según su capacidad.

Propuesta 58

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Comentario: Implementar un IVR, formularios web y reemplazar Cronos.

Dependencia asignada: Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Respuesta: Dentro de las soluciones para brindar canales oportunos de atención al ciudadano, así como la gestión de respuestas, se cuenta con un canal de atención de voz interactiva- IVR, que se puede consultar en la [página web se la Superservicios](#). A saber, los canales de IVR son:

Canales de atención a la ciudadanía:

Línea gratuita nacional: (+57) 01-8000-910305

Línea de atención en Bogotá: (+57) 691-3006

Por otro lado, se ha dispuesto por la Superservicios otros canales de atención a los usuarios y son los formularios web. Al respecto en la página web de la Superservicios pueden ser consultados y usados por los ciudadanos, o ingresando directamente [dando clic aquí](#).

Finalmente, frente a lo indicado por el ciudadano relacionado con "reemplazar Cronos", se informa que en la entidad se ha definido un proyecto que busca para esta vigencia aumentar la eficiencia y eficacia del sistema de gestión documental. Lo anterior apalancado en tecnologías y procurando tener una mejor prestación de servicio y atención al ciudadano.



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Propuesta 59

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Comentario: Poniendo gente que conozca realmente de servicios públicos

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en su compromiso con la capacitación constante, y la formación de sus funcionarios, cuenta con un Plan de Capacitación Institucional, que incluye el uso de una plataforma donde se brinda el curso respectivo frente a los servicios públicos domiciliarios enmarcado en la Ley 142 de 1994.

Propuesta 60

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Comentario:

1. Mayor capacitación a los funcionarios que atienden a los ciudadanos en derechos fundamentales, derechos de reclamación de los ciudadanos, funciones de entidades públicas, y en general todo aquello que permita una orientación concreta al usuario. Esta capacitación debe ser constante, estableciendo un programa claro y quizá de manera presencial.

2. Los funcionarios que atienden a los ciudadanos podrían igualmente generar espacios de conversación formalizados, que les permitan reconocer la casuística de reclamación que utilizan otros compañeros de trabajo y ciudadanos, casos de éxito, entre otras.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta:

1. Durante el año 2023 se realizaron varias capacitaciones a los colaboradores de las direcciones territoriales como a los vocales de control, entre los temas tratados: Socialización, seguimiento y evaluación de la estrategia de participación ciudadana, lo que todo colaborador debe saber al inicio de cada año, conformación de comités



de desarrollo y control social, inclusión y criterios de accesibilidad, uso de la herramienta de control documental Cronos, gestión de riesgos de corrupción y soborno, capacitación sobre el funcionamiento de oficina digitales.

2. Cada Dirección Territorial tiene unas directrices desde la Delegada para su correcto funcionamiento, sin embargo, son entes conformados de manera independiente lo que permite que cada equipo de trabajo pueda fijar un plan de acuerdo al contexto de cada territorio.

Propuesta 61

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Comentario 1: Fortaleciendo las plataformas virtuales a nivel nacional

Comentario 2: Mejores descripciones para el usuario en te resuelvo

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Este año la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, tiene dentro de sus actividades en la Estrategia de Racionalización de Trámites: "Actualización de la plataforma Te Resuelvo facilitando el acceso al público". Con esto se busca fortalecer la plataforma virtual de atención al público a nivel nacional.

Propuesta 62

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Comentario: Ampliando la cantidad de personal para las fechas de cierre de contratos de los contratistas o con un Bot que responda preguntas generales y provea información legal.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: De acuerdo con el Informe de Rendición de Cuentas 2022 se gestionó "con el fin de fortalecer su función de inspección, vigilancia y control, en el 2022 la entidad materializó y afianzó el proceso de modernización de su planta de personal,



plasmada en los Decretos 1369 del 18 de octubre de 2020 y 1370 del 18 de octubre de 2020"14. La Superservicios provisionó el 72% de la planta de personal correspondiente a setecientos dieciséis (716) cargos, de los novecientos noventa y cuatro (994) empleos proyectados; logrando un crecimiento de cuatrocientos quince (415) empleos, es decir, su planta de persona incrementó en un 238%." (Pág. 31). Entre otros temas, para garantizar la capacidad de personal.

Propuesta 63

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Comentario: Mejores descripciones para el usuario en Te Resuelvo.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Este año la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, tiene dentro de sus actividades en la Estrategia de Racionalización de Trámites: "Actualización de la plataforma Te Resuelvo facilitando el acceso al público". Con esto se busca fortalecer la plataforma virtual de atención al público a nivel nacional.

Propuesta 64

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Comentario: Se deben hacer campañas de divulgación de las funciones de la SSPD, para que los ciudadanos comprendan en donde puede o no puede intervenir la entidad, generando falsas expectativas.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Para la vigencia 2024, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio divulgará 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.



Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Propuesta 65

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Comentario: Un manual simplificado del proceso de reclamación y un call center que se pueda marcar fácilmente. Ejemplo #129.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Actualmente en la página web de la Entidad www.superservicios.gov.co puede ser consultado el proceso de trámites y servicios ciudadanos, la carta de trato digno y las preguntas frecuentes, en las cuales se explica cómo los usuarios pueden interponer peticiones, quejas y/o reclamos ante la empresa prestadora y ante la superintendencia en segunda instancia, así como lo canales de atención dispuestos para esto.

Propuesta 66

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Comentario: Es preciso que haya para todos los temas una fuente única de información, que evite duplicidades y potenciales errores de información.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Se informa que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se rige a lo estipulado a la Ley 142 de 1994 así como al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, de esta manera se garantiza el debido proceso. Esto incluye el manejo de la información en especial de trámites.



Propuesta 67

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Comentario 1: Datos abiertos, guías para la consulta de información pública, información de procesos de compras, adquisiciones, contratación de personal, convocatorias varias.

Comentario 2: Avances técnicos, mejoramiento de procedimientos.

Dependencia asignada: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Respuesta: Se informa de acuerdo al comentario, que, en estricto cumplimiento a la Ley, la Superservicios cuenta con un botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública en su página web, en dicho botón se encuentra la información de consulta pública, normatividad, contratación, trámites, planeación y presupuesto participativo, datos abiertos, entre otros. Y puede consultarlo en nuestra página web www.superservicios.gov.co, o a [dando clic aquí](#).

Propuesta 68

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Comentario: Competencias de la Superservicios y asesoría sobre cómo realizar una solicitud frente a los servicios públicos y sus pqrs.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Para la vigencia 2024, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio divulgará 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.



Propuesta 69

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Comentario: Datos precisos de sanciones.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Agradecemos su comentario, en el más reciente informe de rendición de cuentas de la vigencia 2022, en el punto 5, pág. 16, con el título "Acciones adelantadas en el marco del modelo de inspección vigilancia y control y la prestación de los servicios públicos a lo largo del territorio nacional", se encuentra la información de rendición de cuentas de las acciones de inspección, vigilancia y control que realizan nuestras superintendencias delegadas, incluyendo las sanciones, puede encontrar este informe [dando clic aquí](#). No obstante, se tendrá en cuenta este comentario para la inclusión de temas en las futuras actividades de rendición de cuentas.

Propuesta 70

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Comentario 1: Cada día, mejor información sobre lo siguiente, en términos del artículo 1 de la Ley 142 de 1994: "Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos de que trata el artículo 15 de la presente Ley, y a las actividades complementarias definidas en el Capítulo II del presente título y a los otros servicios previstos en normas especiales de esta Ley".

Comentario 2: Veo muy completa la información que se presenta en estos.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio



Respuesta: Muchas gracias por sus comentarios, y el ánimo que se transmite a nuestros equipos de trabajo para el fortalecimiento de la transparencia y el acceso a la información pública.

Propuesta 71

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Comentario: Las competencias de la sicóloga y el médico, tips sobre el uso eficiente del tiempo, la desconexión laboral e inclusión de toda la población.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Con respecto a las competencias de la sicóloga y el médico, cada uno cumple con el perfil académico y de experiencia requeridos para la labor que desempeñan.

Por otra parte, cuando los funcionarios solicitan permiso, vacaciones, licencias, entre otros, una vez aprobados, desde la Dirección de Talento Humano se les envía una pieza comunicativa en la cual se les recuerda la aplicación de la Política de Desconexión Laboral establecida en el Código de Buen Gobierno numeral 5.19 y el artículo 5to de la Ley 2191 de 2022 tanto al funcionario como al Jefe Inmediato. Adicional a lo anterior, desde el Grupo de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo se realizan charlas sobre el manejo eficiente del tiempo.

Propuesta 72

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Comentario: Información creativa donde enseñe al ciudadano como es el proceso de los trámites, como leer las facturas de servicios públicos, que hacer y a donde dirigirse para hacer una reclamación, como consultar un radicado de la Superservicios, tiempos de respuesta de una reclamación, cuales son las sedes de la entidad para atender al usuario, entre otros temas de interés para todas las personas y empresas.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio



Respuesta: Para la vigencia 2024, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio divulgará 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.

Asimismo, se cuenta con información en [nuestra página web](#), donde puede consultar todo lo relacionado a las facturas y procesos de reclamación.

Propuesta 73

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Comentario: Los pasos a seguir después de colocar las quejas o recursos, ya que se pasan los términos y el usuario pierde su atención.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Para la vigencia 2024, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio divulgará 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.

Esto incluye el paso a paso frente a la defensa de los derechos de los usuarios en el procedimiento a seguir en sus reclamaciones.

Propuesta 74

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Comentario: Acciones que han llevado a cabo con los prestadores.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Agradecemos su comentario, en el más reciente informe de rendición de cuentas de la vigencia 2022, en el punto 5, pág. 16, con el título "Acciones adelantadas en el marco del modelo de inspección vigilancia y control y la prestación



de los servicios públicos a lo largo del territorio nacional", se encuentra la información de rendición de cuentas de las acciones de inspección, vigilancia y control que realizan nuestras superintendencias delegadas, incluyendo las sanciones, puede encontrar este informe [dando clic aquí](#). No obstante, se tendrá en cuenta este comentario para la inclusión de temas en las futuras actividades de rendición de cuentas.

Propuesta 75

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Comentario: Es necesario poner en funcionamiento el Sistema de Vigilancia y Control, establecido en la Ley 142 de 1994 para contribuir a la gestión de los Comités de Desarrollo y Control Social y de los Vocales de Control.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Actualmente puede encontrar el Sistema de Vigilancia y Control en nuestra página web, accediendo al Menú "Participa", en el botón "Control Social", dando clic en la opción "Vocales de control" - "Sistema de Vigilancia y Control", o [dando clic aquí](#).

Propuesta 76

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Comentario: Horarios de atención de los equipos de diferentes delegaciones.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y Superintendencia Delegada de Energía y Gas Combustible

Respuesta: Agradecemos su comentario, sobre este tema, queremos recordar que de acuerdo a la Circular Interna 2023500000794, con asunto "Cumplimiento de Horario laboral y la jornada laboral", todos los equipos de la entidad, cuentan con el horario de lunes a viernes de 7 am a 4 pm, y con horario alternativo de 8 am a 5 pm. Mientras el horario de atención al público es de lunes a viernes de 7 am a 4 pm en jornada continua.



Adicionalmente, se tendrán en cuenta este comentario en la planeación de las actividades de rendición de cuentas que se adelanten en la presente vigencia.

Propuesta 77

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Comentario: Más información sobre seguimiento a los prestadores, más sanciones a los prestadores, también el prestador del año, el funcionario del año.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: En nuestra página web, podrá encontrar la sección "Empresas vigiladas" o [dando clic aquí](#), donde puede encontrar el seguimiento a los mismos, así como los reconocimientos a los mejores prestadores. De igual forma, la entidad también cuenta entre sus incentivos con diferentes reconocimientos o incentivos a la labor que desarrollan sus funcionarios.

Propuesta 78

Rol: Anónimo

Fuente: Comentarios anónimos planeación participativa

Componente: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Comentario: Más información sobre seguimiento a los prestadores, más sanciones a los prestadores, también el prestador del año, el funcionario del año.

Dependencia asignada: Oficina Asesora Jurídica

Respuesta: En nuestra página web, podrá encontrar la sección "Empresas vigiladas" o [dando clic aquí](#), donde puede encontrar el seguimiento a los mismos, así como los reconocimientos a los mejores prestadores. De igual forma, la entidad también cuenta entre sus incentivos con diferentes reconocimientos o incentivos a la labor que desarrollan sus funcionarios. También puede encontrar para el sector de energía la información normativa [dando clic aquí](#).



Propuesta 79

Rol: Ciudadano o ciudadana

Fuente: Comentarios del documento en consulta

Componente: Transparencia y acceso a la información pública

Comentario: Siguen autorizando el pago del servicio público de aseo en la actividad de aprovechamiento que perjudica a la vez a los usuarios y/o suscriptores, con la subida corrupta de las tarifas y el deterioro ambiental, a pesar de las contundentes pruebas, es evidente que dentro de la SSPD hay funcionarios que autorizan de forma irregular los pagos y no llevan a cabo las investigaciones de forma efectiva. Se suma la falta de investigaciones concretas a los prestadores de RBL y Disposición final, que no se mueven en la SSPD.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada de Energía y Gas Combustible

Respuesta:

Para la vigencia 2023 se atendieron 1.854 solicitudes de reversión de información y 571 solicitudes de cargue extemporáneo de información. De las 1.854 solicitudes, el 76,75% obedecieron a solicitudes de modificación de las toneladas aprovechadas (1.423).

Lo anterior, como resultado de la expedición de la Resolución SSPD No. 20201000046075 del 22 de octubre de 2020, por medio de la cual se establecieron los aspectos para aplazar la publicación en el SUI de las toneladas efectivamente aprovechadas, cuando se presentarán inconsistencias en la calidad de la información reportada por los prestadores de la actividad de aprovechamiento, lo cual representó la reversión de 370.365 toneladas, las cuales no fueron facturadas y cobradas a los usuarios del servicio público de aseo.

- Desde enero de 2023 se implementó una nueva acción de inspección y vigilancia con la no habilitación del reporte de toneladas efectivamente aprovechadas cuando el prestador a pesar de indicar que sí cumplía con los requisitos para acogerse al régimen de progresividad, la entidad territorial no reconocía tal calidad para poderse acoger. 172 entidades territoriales habían realizado el reporte, y se inhabilitaron 429 prestadores. Aumentó a 248 entidades territoriales con el reporte certificado y actualizado, y disminuyó a 351 los prestadores inhabilitados.
- Durante el 2023, se implementaron procesos que permitieron aumentar el porcentaje de las facturas de venta reportadas en SUI como soportes de las toneladas efectivamente aprovechadas, pasando de un 30% de facturas revisadas a un 90%. Logrando así la identificación oportuna de documentos que no cumplen con los requisitos de la normatividad.



- Para garantizar que la información de toneladas aprovechadas sea precisa se realizaron modificaciones en el aplicativo de toneladas aprovechadas incorporando controles de validación en los campos de entrada de datos relacionados con las cantidades en Kilogramos y Toneladas.

- Durante el 2023, se realizaron 32 visitas de inspección a prestadores de la actividad de aprovechamiento. En estas se identificaron riesgos y alertas en la operación y en la prestación que llevaron a tomar acciones de IVC.

Adicionalmente, se encuentran las inspecciones en sitio donde los profesionales técnicos verifican la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias y sobre los cuales se generan informes de inspección y vigilancia especiales, detallados y concretos. Para el caso de la verificación en sitio de la disposición final, se visitan las siguientes infraestructuras por parte de los profesionales, quienes se encuentran calificados para realizar la inspección.

- Cerramiento del sitio.
- Instalaciones administrativas (oficinas, casetas, etc.)
- Vía de acceso.
- Báscula o básculas (certificado de calibración y formatos de registro de pesaje).
- Vehículos, tipo y cumplimiento del reglamento operativo que se identifiquen durante el recorrido.
- (Vías internas temporales y definitivas (cunetas, estado, etc.).
- Zonas clausuradas (etapa en la que se encuentran, chimeneas, cobertura, pendientes, grietas, lixiviados, que permitan identificar riesgo de estabilidad, cunetas y manejo de aguas lluvias, conducción de lixiviados, etc.).
- Zonas en operación (frente de descargue, dimensiones del frente, capacidad en cuanto a cantidad de vehículos, vectores, recicladores en el frente, maquinaria activa, operarios, cobertura temporal, cobertura definitiva, chimeneas, conducción de lixiviados, etc.)
- Zona de contingencia dentro del predio (zona de disposición en caso de emergencias que impidan llegar a la zona de operación actual o frente de descargue, la que exige generalmente la licencia ambiental)
- Zona de maquinaria (maquinaria operativa, varada o abandonada, etc.
- Zona de mantenimiento (maquinaria en mantenimiento).
- Manejo de aguas lluvias (manejo y calidad de cobertura de zonas descubiertas y canales de aguas lluvias independientes de los canales de conducción de lixiviados.
- Almacenamiento de lixiviados.



- Tratamiento de lixiviados, caudal de operación y de tratamiento, permiso de vertimientos, norma de calidad de vertimientos aplicable, corriente de agua receptora del vertimiento, etc.)
- Presencia de vectores (gallinazos, roedores, moscas, insectos, etc., verificar certificados de control).
- Presencia de recicladores (el frente de descargue y las áreas de disposición final no deben contar con recicladores).
- Cualquier zona o área adicional que esté presente dentro

En este sentido, para la vigencia 2023 se efectuaron 58 visitas de inspección y sobre los cuales los prestadores deberán pronunciarse ante los hallazgos identificados por la SSPD y adelantar las respectivas medidas para subsanarlos. Así mismo, para la misma vigencia se remitieron 54 solicitudes de apertura de investigación a la Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, la cual será la encargada de evaluar y de ser el caso, iniciar el proceso administrativo sancionatorio.

Propuesta 80

Rol: Ciudadano o ciudadana

Fuente: Comentarios del documento en consulta

Componente: Transparencia y acceso a la información pública

Comentario: Auditando de manera regular los procesos y transacciones internas con un consultor externo, así mismo implementar sistemas de denuncia anónimos en caso de que algún trabajador se entere de alguna irregularidad en los procesos.

Dependencia asignada: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Respuesta:

En atención a lo mencionado, se recuerda que la Superservicios actualmente cuenta con un canal de denuncias, dicho canal permite a los usuarios tanto a nombre propio, como de manera totalmente anónima, presentar denuncias ante posibles hechos de corrupción y soborno al interior de la entidad, asimismo permite recibir denuncias sobre agentes especiales y liquidadores designados. Este canal de denuncias puede encontrarlo [dando clic aquí](#).

La entidad hace periódicamente las auditorías internas a sus procesos, y externas a través de un ente certificador, esto es adicional a las auditorías realizadas por nuestra Oficina de Control Disciplinario Interno y Contraloría.



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Propuesta 81

Rol: Ciudadano o ciudadana

Fuente: Comentarios del documento en consulta

Componente: Transparencia y acceso a la información pública

Comentario: Ofreciendo las herramientas e insumos necesarios para mejorar la eficiencia y los tiempos de respuesta de la forma más óptima posible.

Dependencia asignada: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Respuesta: Para el 2024, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, implementará 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- Informe de seguimiento. A su vez, se elaborará documentos de resultados que permitan la implementación de acciones de control y vigilancia en materia de atención y protección al usuario.