



Gobierno del
Cambio

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

2024



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

Contenido

Programa de Transparencia y Ética Pública 2024	2
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	2
Introducción:	2
¿Cómo?.....	2
¿Quiénes?	2
¿Cuándo?	2
Componente 1: Rendición de Cuentas	3
RETO:	3
META:	3
Objetivo general:	3
Objetivos específicos:	3
Información de calidad y en lenguaje comprensible	4
Diálogo en doble vía con la ciudadanía	5
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites	6
Componente 3: Gestión de Riesgos de corrupción	7
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	8
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública	13
Transparencia activa	14
Transparencia pasiva	18
Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	19
Criterio diferencial de accesibilidad	21
GLOSARIO:	22
CONTROL DE CAMBIOS:	23

Programa de Transparencia y Ética Pública 2024

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Versión 1

Introducción:

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

Por esta razón, la Superservicios pone en conocimiento a todos nuestros grupos de valor, el Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 (creado a partir del Art. 31 de la Ley 2195 de 2022, y que modificaron el Art. 73 de la Ley 1474 de 2011 antes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) desde las fases de preparación:

¿Cómo?

Realizamos una consulta ciudadana y con colaboradores de la Superservicios. Luego se realizó una mesa para explicar las bases de conocimiento del programa, y solicitar aportes para su co-creación. Para finalmente enviar el documento a comentarios al mismo grupo poblacional que participó y a los grupos de valor en general.

¿Quiénes?

Las consultas y la mesa realizada contaron con la participación de vocales de control miembros de Comités de Desarrollo y Control Social, colaboradores de la Superservicios y ciudadanía en general.

¿Cuándo?

Durante el último trimestre de 2023 y enero de 2024.

Componente 1: Rendición de Cuentas

En la implementación de lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para la transparencia y la participación ciudadana, la Superservicios realizó un ejercicio de planeación participativa con metodologías de innovación para la construcción de la Estrategia de Rendición de Cuentas.

Como resultado de este ejercicio para 2024 se planteó el reto:

RETO:

Realizar la rendición de cuentas de manera permanente con elementos de información pertinente y diálogo en doble vía.

META:

Realizar 8 actividades de Rendición de Cuentas con diálogo ciudadano y seguimiento a los compromisos¹.

Objetivo general:

Ampliar la participación de la ciudadanía en las actividades de rendición de cuentas con diálogo en doble vía e información pertinente.

Objetivos específicos:

- **Diálogo:** Realizar actividades de rendición de cuentas con mayor participación de la ciudadanía en diálogo en doble vía con la Superservicios.
- **Información y responsabilidad:** Implementar actividades de rendición de cuentas con información pertinente y responsabilidad frente a los compromisos.



Información de calidad y en lenguaje comprensible

Actividad 1: Realizar y divulgar programas y/o contenidos pedagógicos e informativos definidos en el plan de trabajo.

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones

Fecha: 01 de marzo de 2024 al 31 de diciembre de 2024

Actividad 2: Divulgar a los grupos de interés las acciones de IVC de la entidad, la normatividad vigente y disposiciones de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección al usuario.

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

Fecha: 01 de junio de 2024 al 31 de diciembre de 2024

Actividad 3: Organizar /Apoyar la logística y desarrollo de actividades y/o eventos institucionales internos y externos.

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones

Fecha: 02 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024

Actividad 4: Divulgar información de la gestión institucional a los grupos de interés (externos e internos), mediante los canales y herramientas de comunicación disponibles.

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones

Fecha: 02 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024

Actividad 5: Implementar el componente interno de la Estrategia de Comunicaciones, mediante las líneas de acción y tácticas definidas en el Plan Estratégico de Comunicaciones.

Responsable: Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación

Fecha: 02 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

Actividad 6: Publicar trimestralmente el boletín de decisiones adelantadas en la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas Combustible.

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 15 de enero al 30 diciembre de 2024.

Actividad 7: Publicar a demanda un comunicado de prensa en los diferentes canales de difusión a fin de divulgar el resultado de las acciones de control que ejerce la DIEG, de las investigaciones en firme.

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 18 de enero al 30 diciembre de 2024.

Diálogo en doble vía con la ciudadanía

Actividad 8: Realizar las rendiciones de cuentas por regiones.

Responsable: Direcciones Territoriales

Fecha: Se presentan por Dirección Territorial.

Dirección Territorial Occidente: 01 de junio al 31 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Suroccidente: 01 de junio al 30 de noviembre de 2024.

Dirección Territorial Oriente: 01 de abril al 30 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Suroriente: 01 de abril al 30 de noviembre de 2024.

Dirección Territorial Nororiente: 01 de julio al 31 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Centro: 01 de julio al 31 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Noroccidente: 01 de julio al 31 de diciembre de 2024.

Actividad 9: Coordinar el evento de la audiencia de rendición de cuentas de la entidad.

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

Fecha: 01 de julio al 30 de septiembre de 2024.

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

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

Dicha estrategia se carga, realiza su monitoreo, seguimiento y evaluación, a través del **Sistema Único de Información de Trámites**, por lo tanto, se brinda en el **anexo 1** las actividades que se realizarán en la presente vigencia.

Componente 3: Gestión de Riesgos de corrupción

Durante el 2023, la Superservicios trabajó en el fortalecimiento permanente en la Gestión de Riesgos de corrupción, de acuerdo con los lineamientos que establece el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la Secretaría de Transparencia y el Grupo Interno de Seguridad y Privacidad de la Información MinTIC en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas (2020), quinta versión.

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

Actividad 1: Realizar seguimiento cuatrimestral a los controles definidos para el tratamiento de riesgos de corrupción y soborno.

Responsable: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.

Fecha: 01 de mayo de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

Actividad 2: Preparar los informes de ley y seguimientos acorde con lo dispuesto en la normatividad aplicable.

Responsable: Oficina de Control Interno

Fecha: 02 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

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

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

En ese sentido y con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía, facilitar el acceso a trámites a los grupos de interés, atender pertinentemente las necesidades y expectativas de la ciudadanía, la Superservicios establece las siguientes actividades para la vigencia 2024:

Actividad 1: Diseñar la propuesta del observatorio como resultado de los ejercicios de innovación con la ciudadanía.

Responsable: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Fecha: 01 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

Actividad 2: Asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector.

Fecha según cada dependencia:

Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio: 1 de abril al 31 de diciembre de 2024.

Para las siete Direcciones Territoriales las fechas son: 01 de abril al 31 de diciembre de 2024.

Actividad 3: Asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios- Informe de seguimiento.

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

Fecha según cada dependencia:

Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio: 1 de marzo al 31 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Occidente: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Noroccidente: 01 de marzo al 30 de noviembre de 2024.

Dirección Territorial Oriente: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Nororiente: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Suroriente: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Centro: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Suroccidente: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2024.

Actividad 4: Realizar el piloto del observatorio en servicios públicos materia de atención y protección al usuario en el territorio nacional.

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

Fecha: 1 de abril al 31 de diciembre de 2024.

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

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

Fecha según cada dependencia:

Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2024.

Para las siete Direcciones Territoriales las fechas son: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2024.

Actividad 6: Diseñar e implementar las estrategias de servicio al ciudadano con los actores del sector.

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

Fecha: 01 de febrero al 31 de diciembre de 2024.

Actividad 7: Realizar cronograma mensual con la programación de las actividades.

Responsable: Direcciones Territoriales

Fecha según cada dependencia:

Direcciones Territoriales Nororiente, Noroccidente y Occidente: 01 de febrero al 30 de noviembre de 2024.

Direcciones Territoriales Centro, Suroriente, Suroccidente y Oriente: 01 de marzo al 30 de noviembre de 2024.

Actividad 8: Ejecutar estrategia para el fortalecimiento de la cultura organizacional con enfoque a la ciudadanía.

Responsable: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Fecha: 01 de marzo de 2024 al 31 de agosto de 2024.

Actividad 9: Realizar socialización sobre los programas de transparencia y ética, rendición de cuentas y acceso a la información pública con colaboradores de la Superservicios.

Responsable: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Fecha: 01 de febrero de 2024 al 30 de noviembre de 2024.

Actividad 10: Realizar análisis del cumplimiento de los requisitos y sensibilización de la norma ISO 26001.

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

Fecha: 01 de febrero de 2024 al 31 de mayo de 2024.

Actividad 11: Elaborar diagnóstico sobre la percepción de los colaboradores frente al enfoque de la entidad hacia la ciudadanía.

Responsable: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Fecha: 01 de febrero de 2024 al 31 de marzo de 2024.

Actividad 12: Realizar el diseño del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial Institucional alineado a la ISO 26001.

Responsable: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Fecha: 01 de abril de 2024 al 30 de noviembre de 2024.

Actividad 13: Desarrollar el Rol de la Superservicios como Generador y Supervisor en la política de mejora normativa.

Responsable: Oficina Asesora Jurídica

Fecha: 01 de enero al 31 de julio de 2024.

Actividad 14: Socializar con las dependencias, el rol de la Superservicios como Generador y Supervisor en la política de mejora normativa

Responsable: Oficina Asesora Jurídica

Fecha: 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2024.

Actividad 15: Elaborar el plan de trabajo para el desarrollo de los espacios pedagógicos o informativos dirigidos a los grupos de interés.

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones

Fecha: 02 de enero al 31 de marzo de 2024.

Actividad 16: Realizar la identificación y criterios de caracterización de los Stakeholders frente al Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial.

Responsable: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Fecha: 01 de abril al 30 de noviembre de 2024.

Actividad 17: Realizar mesas de trabajo en materia de gestión de riesgos de origen eléctrico involucrando prestadores, usuarios y/o entidades territoriales responsables de cumplimiento RETIE.

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 01 de junio al 30 de noviembre de 2024.

Actividad 18: Realizar el pilotaje del observatorio en el territorio seleccionado según los resultados del diseño y trabajo con las dependencias responsables de la entidad.

Responsable: Despacho Superintendente

Fecha: 01 de agosto al 31 de diciembre de 2024.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública

De acuerdo con los lineamientos que establece el Departamento Administrativo de Función Pública- DAFP en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, particularmente en la política de gestión de transparencia y acceso a la información pública, fundamentada en la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, la Superservicios organiza este componente a través de la siguiente tipificación:

1. Transparencia activa, se refiere al principio de divulgación proactiva de la información, la promoción de una cultura de transparencia basada en la publicación y divulgación, de forma pertinente y comprensible, de aquellos documentos de interés para la ciudadanía y grupos de valor, lo cual se constituye como un deber de la Superservicios.
2. Transparencia pasiva, en el marco del artículo 26 de la Ley 1712 de 2014 se refiere a la respuesta que debe brindar la Superservicios a todas las solicitudes de acceso a información que se reciban.
3. Gestión de la información, se refiere a la revisión y actualización de los programas, herramientas e instrumentos de gestión documental o bienes públicos de la entidad.
4. Criterios de acceso diferenciales, con el propósito de orientar la información y los canales disponibles para los distintos segmentos de los grupos de valor caracterizados por la entidad.

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

El **Mapa de riesgos de corrupción** puede encontrarse como Anexo 2 de este documento.

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

Transparencia activa

Actividad 1: Implementar el componente externo de la Estrategia de Comunicaciones, mediante las líneas de acción y tácticas definidas en el Plan Estratégico de Comunicaciones.

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones

Fecha: 02 de febrero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

Actividad 2: Divulgar los parámetros para la atención de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en los canales de las empresas prestadoras.

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

Fecha: 01 de junio de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

Actividad 3: Actualizar y publicar documento para la planeación estratégica de TI que contenga los avances de la ejecución de los proyectos de TI y la definición de los modelos tecnológicos.

Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Fecha: 15 de enero de 2024 al 20 de diciembre de 2024.

Actividad 4: Elaborar y publicar el Diagnóstico de Medición a los prestadores del servicio de energía eléctrica.

Responsable: Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

Fecha: 01 de julio de 2024 al 30 de septiembre de 2024.

Actividad 5: Elaborar Informe Sectorial de la Prestación del Servicio en ZNI.

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 01 de marzo al 30 de diciembre de 2024.

Actividad 6: Realizar levantamiento de la información para la elaboración del informe (para el Informe Sectorial).

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 01 de mayo al 30 de junio de 2024.

Actividad 7: Realizar informe de vigilancia de la gestión de riesgos de origen eléctrico en el SIN para la vigencia 2024

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 01 de diciembre al 30 de diciembre de 2024.

Actividad 8: Elaborar el Boletín Tarifario de Energía Eléctrica (SIN Y ZNI) y Gas Combustible vigencia 2023 – 2024.

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 15 de enero al 30 de diciembre de 2024.

Actividad 9: Publicar boletín tarifario de energía Eléctrica (SIN Y ZNI) y Gas Combustible.

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 15 de enero al 30 de diciembre de 2024.

Actividad 10: Realizar levantamiento de la información para la elaboración del informe (para Boletín tarifario).

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 01 de mayo al 30 de junio de 2024.

Actividad 11: Elaborar documentos trimestrales de Monitoreo del Mercado Mayorista de Energía y Gas

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 18 de enero al 30 de octubre de 2024.

Actividad 12: Publicar documentos trimestrales de Monitoreo del Mercado Mayorista de Energía y Gas.

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 18 de enero al 30 de octubre de 2024.

Actividad 13: Publicar documentos de soporte de lineamientos de cargue asociados a los actos administrativos de la SSPD, sobre cambios en el reporte, consulta y acceso a información.

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 01 de abril al 30 junio de 2024.

Actividad 14: Elaborar y publicar el informe de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Responsable: Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Fecha: 01 de marzo al 31 diciembre de 2024.

Actividad 15: Elaborar y publicar el Informe Sectorial de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.

Responsable: Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Fecha: 01 de diciembre al 31 diciembre de 2024.

Actividad 16: Elaborar y publicar el Informe Sectorial de la Actividad de Aprovechamiento.

Responsable: Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Fecha: 01 de diciembre al 30 diciembre de 2024.

Actividad 17: Elaborar y publicar el Informe Nacional de Disposición Final de Residuos Sólidos.

Responsable: Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Fecha: 01 de diciembre al 31 diciembre de 2024.

Actividad 18: Elaborar el capítulo 4 del Informe Nacional de Calidad del Agua para Consumo Humano.

Responsable: Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Fecha: 01 de diciembre al 31 diciembre de 2024.

Actividad 19: Elaborar un visor geoespacial del observatorio de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Responsable: Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Fecha: 01 de diciembre al 31 diciembre de 2024.

Transparencia pasiva

Actividad 20: Resolver los trámites de la vigencia 2024 que sean competencia de la Dirección Territorial.

Responsable: Direcciones Territoriales

Fecha según dependencia:

Para todas las Direcciones Territoriales: 01 de enero al 31 de diciembre de 2024.

Actividad 21: Adelantar los tramites de RUPS radicados por las empresas de energía eléctrica y gas combustible.

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones

Fecha: 31 de enero al 30 de diciembre de 2024.

Actividad 22: Adelantar los tramites de mesas de ayuda radicados por las empresas de energía eléctrica y gas combustible.

Responsable: Despacho del Superintendente

Fecha: 01 de febrero al 30 de diciembre de 2024.

Elaboración de los instrumentos de gestión de la información

Actividad 23: Fortalecer las líneas estratégicas y tácticas del Plan Estratégico de Comunicaciones 2023-2026 documentado en Sigme, conforme al ejercicio de análisis DOFA.

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones

Fecha: 02 de enero al 15 de febrero de 2024.

Actividad 24: Implementar el módulo para el trámite de entrega de elementos de consumo y devolutivos.

Responsable: Dirección Administrativa

Fecha: 15 de febrero al 30 de abril de 2024.

Actividad 25: Realizar seguimiento a la implementación del módulo para el trámite de entrega de elementos de consumo y devolutivos.

Responsable: Dirección Administrativa

Fecha: 04 de mayo al 31 de diciembre de 2024.

Actividad 26: Gestionar y consolidar la información de revisiones periódicas 2024 vía requerimientos a las empresas del servicio de gas combustible por redes y vía SUI 2024, de acuerdo con lo reportado mensualmente al SUI según resolución compilatoria.

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 01 de mayo al 31 octubre de 2024.

Actividad 27: Realizar informe del resultado del análisis de cumplimiento de esquema de revisiones periódicas de las empresas de gas combustible por redes de tubería para las vigencias 2023 y 2024.

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 01 de octubre al 30 noviembre de 2024.

Actividad 28: Elaborar informe de seguimiento al cumplimiento regulatorio y de reglamentos técnicos por parte de los prestadores del servicio de GLP en Plantas de Envasado, Depósitos, Expendios, Puntos de Venta, tanques estacionarios y cilindros.

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 01 de febrero al 30 diciembre de 2024.

Actividad 29: Realizar ejecución a la atención de los requerimientos de completitud y actualización de información al SUI por parte de las Direcciones Técnicas para subsanar las deficiencias de información identificadas en el SUI.

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 01 de febrero al 30 diciembre de 2024.

Actividad 30: Elaborar documentos de soporte de lineamientos de cargue asociados a los actos administrativos de la SSPD, sobre cambios en el reporte, consulta y acceso a información.

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 01 de abril al 30 junio de 2024.

Criterio diferencial de accesibilidad

Actividad 31: Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y participación ciudadana en las zonas apartadas del país.

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

Fecha según dependencia:

Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Suroccidente: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Noroccidente: 01 de abril al 30 de noviembre de 2024.

Dirección Territorial Suroriente: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Nororiente: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Centro: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Occidente: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Oriente: 01 de marzo al 31 de diciembre de 2024.

Actividad 32: Implementar estrategias de co-creación sobre los procesos de inspección, vigilancia y control al servicio al ciudadano de las empresas de servicios públicos domiciliarios.

Responsable: Direcciones Territoriales

Fecha según dependencia:

En todas las Direcciones Territoriales: 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2024.

GLOSARIO:

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

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

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

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

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

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

CONTROL DE CAMBIOS:

Versión 1 – 31 de enero de 2024