

ESTRATÉGICOS

DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO

GESTIÓN
MEJORA CONTINUA

GESTIÓN
DEL CONOCIMIENTO

COMUNICACIONES

MISIONALES

PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

INSPECCIÓN

VIGILANCIA

CONTROL

INTERVENCIÓN

APOYO

GESTIÓN TALENTO HUMANO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GESTIÓN FINANCIERA

GESTIÓN JURÍDICA

GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

EVALUACIÓN

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

REQUISITOS DEL CLIENTE INTERNO - EXTERNO



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PRIORIZACIÓN DE PROCESOS-SUBPRO

Riesgo de Corrupción:

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad ; consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

PROCESOS / SUBPROCESOS	OBJETIVO	PROBABILIDAD EN EL RIESGO DE CORRUPCIÓN Probable (1) Posible (2)	IMPORTANCIA EN EL MANEJO DE:			RESULTADO	Riesgo	
			INFORMACIÓN Bajo (1) Medio (2) Alto (3)	RECURSOS Bajo (1) Medio (2) Alto (3)	9-18 Probabilidad alta de riesgo		1-8 Probabilidad baja de riesgo	
PROCESOS ESTRATÉGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Establecer los referentes estratégicos de la entidad para el mediano y corto plazo, mediante la formulación del plan indicativo cuatrienal y planes de acción anuales, con el fin de dar cumplimiento a las funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	1	2	3	6		X
	MEJORA CONTINUA	Gestionar el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGIME en el marco de la mejora continua, para facilitar la conformidad y eficacia de la gestión institucional	1	1	1	1		X
	COMUNICACIONES	Comunicar a través de los medios de comunicación disponibles, en forma oportuna y confiable, las políticas, planes, programas, proyectos y resultados de la gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos a sus diferentes públicos de interés, para contribuir al posicionamiento de la Entidad y al logro de los objetivos institucionales.	1	3	2	6		X
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	1	1	2	2		X
	SUBPROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos	2	3	2	12	X	
	SUBPROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	1	1	2	2		X
	INSPECCIÓN	Obtener y validar información detallada sobre la situación jurídica, contable, técnica, comercial y administrativa de los prestadores de servicios públicos domiciliarios a través de visitas u otros medios que la Superintendencia determine, para verificar el estado de la prestación del servicio.	2	3	2	12	X	
	VIGILANCIA	Monitorear permanentemente a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, a través del cumplimiento de la normativa vigente, para identificar alertas en la prestación de éstos servicios.	2	3	2	12	X	
	CONTROL	Aplicar medidas administrativas y/o de gestión a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que incumplan o estén en riesgo de incumplir la normativa vigente, con el fin de subsanar las situaciones identificadas en la prestación del servicio	2	3	2	12	X	
	INTERVENCIÓN	Preservar la prestación de los servicios a cargo de la empresa intervenida, en cumplimiento de lo previsto en los artículos 2 y 365 de la Constitución Política, motivo por el cual la Superintendencia de Servicios Públicos tiene la función de dirigir y coordinar la estructuración y puesta en marcha de las Soluciones Empresariales e Institucionales de largo plazo.	2	3	2	12	X	
PROCESOS / SUBPROCESOS MISIONALES	SUBPROCESO SEGUIMIENTO MONITOREO A EMPRESAS EN TOMA DE POSESIÓN	Realizar el seguimiento y monitoreo a las actividades de los Agentes Especiales para que su gestión esté encaminada a preservar la prestación del servicio, desarrollar el plan de seguimiento empresarial y mantener a la prestadora en condiciones de sostenibilidad administrativa, jurídica y financiera en la medida de sus posibilidades; así mismo que la gestión de los liquidadores esté orientada a lograr los fines del proceso liquidatorio.	2	2	2	8		X
	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO	Liderar y ejecutar las actividades definidas en el plan estratégico de recursos humanos, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.	1	2	2	4		X
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios, para el normal funcionamiento de la entidad de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente	1	2	3	6		X
	SUBPROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Suministrar los bienes y servicios que requiere la entidad, para el cumplimiento y ejecución de sus funciones, a través de las diferentes modalidades de contratación definidas por la ley, según corresponda.	2	2	3	12	X	
	SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN DE BIENES	Recibir y registrar los bienes en el aplicativo de Administración de Bienes de acuerdo a su naturaleza, para su custodia, entrega, conservación, control y dar de baja los bienes que ya no se requieren para el servicio de la entidad	2	2	3	12	X	
	SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA	Programar y realizar las actividades de mantenimiento, vigilancia, aseo, cafetería, administración del parque automotor, adecuación de puestos de trabajo, administración de cajonero y planta telefónica que permitan garantizar el normal desempeño de las labores de la SSPD.	1	1	2	2		X
	SUBPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Orientar la realización de las actividades necesarias para la administración y conservación de los documentos producidos y recibidos por la entidad, aplicando la normatividad archivística, el sistema de gestión documental automatizadas, garantizando la integridad y conservación de la información	2	2	2	8		X
	SUBPROCESO NOTIFICACIONES	Dar a conocer formalmente un acto administrativo en cumplimiento de la ley con el propósito garantizar que quienes resulten afectados por la decisión puedan ejercer el derecho a la defensa.	1	2	1	2		X
	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA	Dirigir y controlar la gestión de los recursos financieros de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el propósito de garantizar los recursos para el cumplimiento de su misión, conforme a la normatividad vigente y mediante la gestión de ingresos, control a la ejecución del gasto y gestión contable.	2	2	2	8		X
	SUBPROCESO GESTIÓN DE INGRESOS	Gestionar la liquidación y el recaudo de la contribución especial con el propósito de garantizar los recursos financieros para el cumplimiento de la misión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con la normatividad establecida.	2	2	3	12	X	
PROCESOS / SUBPROCESOS DE APOYO	SUBPROCESO CONTROL A LA EJECUCIÓN DEL GASTO	Controlar la ejecución del presupuesto de los gastos de la Entidad por medio de la implementación de mecanismos que faciliten el adecuado manejo de los recursos asignados	2	2	2	8		X
	SUBPROCESO GESTIÓN CONTABLE	Generar información confiable y clara de acuerdo con los principios y normas técnicas que sustentan el sistema nacional de contabilidad pública, con el fin de suministrar estados financieros razonables, que reflejen la realidad económica y social de la Entidad, para satisfacer los intereses y necesidades de los usuarios.	1	2	2	4		X
	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA	Definir la línea conceptual de la entidad, ejercer la representación judicial, analizar los proyectos de ley y de decreto y realizar la gestión de cobro de las obligaciones a su cargo con el fin de establecer los criterios de interpretación jurídica oficial, defender los intereses de la SSPD y gestionar el recaudo de recursos públicos de conformidad con la normativa aplicable	1	3	2	6		X
	SUBPROCESO GESTIÓN DE COBRO	Gestionar de manera eficiente el cobro de las obligaciones reportadas al Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva para la recuperación de dineros públicos de conformidad con la normativa aplicable.	2	3	2	12	X	
	SUBPROCESO REPRESENTACIÓN JUDICIAL	Realizar la defensa técnica judicial y prejudicial de la Entidad, dando cumplimiento a los términos establecidos por los despachos judiciales en beneficio de los intereses de la entidad	2	2	2	8		X
	SUBPROCESO CONCEPTOS JURÍDICOS	Absolver las consultas jurídicas externas e internas relativas a los servicios públicos domiciliarios, establecer los criterios de interpretación jurídica de última instancia y fijar la posición jurídica de la Superintendencia y analizar los proyectos de ley y de decreto, aplicando la normatividad vigente, la regulación, la jurisprudencia y la doctrina relativa a los servicios públicos domiciliarios.	1	2	2	4		X
	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Desarrollar, implementar, mantener y gestionar una plataforma tecnológica que brinde soluciones eficaces a las necesidades de los procesos de la entidad para el cumplimiento de su quehacer misional.	1	2	2	4		X
	SUBPROCESO DESARROLLO DE SOLUCIONES INFORMÁTICAS	Desarrollar y mantener las soluciones informáticas u optimizar las existentes, siguiendo los procedimientos de desarrollo y mantenimiento definidos por la Oficina de Informática, con el fin de suplir las necesidades de los procesos de la Superintendencia en el cumplimiento de su misión.				0		X
	SUBPROCESO GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Gestionar y operar la infraestructura tecnológica, asegurando la disponibilidad de los servicios de Tecnología de Información (TI) que administra la Oficina de Informática, para el cumplimiento de la misión de la Entidad.	1	2	2	4		X
	PROCESO CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Conocer y fallar los procesos disciplinarios que se adelantan contra servidores y ex-servidores públicos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, aplicando los procedimientos y términos establecidos en la Ley 734 de 2002, a fin de preservar el correcto desarrollo de la función Pública	1	2	1	2		X
PROCESO SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	Evaluar de forma independiente el mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, por medio de auditorías internas de gestión, asesoría y acompañamiento, fomento de la cultura del auto control, valoración de riesgos y cumplimiento de los planes de mejoramiento institucional, a partir del fortalecimiento de los principios de eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión de la entidad.	1	2	1	2		X

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios		MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN							 VERSIÓN: 02 FECHA: 30 de enero de 2013																																																																									
MISIÓN: La Superintendencia protege y promueve los derechos y los deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos, para contribuir al desarrollo sostenible del país y a la calidad de vida de sus habitantes.																																																																																		
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO																																																																										
PROCESO / SUBPROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN (Posible - Casi seguro)	TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR																																																																									
INSPECCIÓN	Obtener y validar información detallada sobre la situación jurídica, contable, técnica, comercial y administrativa de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, a través de visitas u otros medios que la Superintendencia determine, para verificar el estado de la prestación del servicio.	Concentración de poder Extratramitación de funciones	Acciones de inspección, vigilancia y control orientadas en beneficio de intereses personales o de terceros, contrarias a los intereses públicos.	POSIBLE	PREVENTIVO	Difusión de información y actividades vedada ciudadana Mantenimiento de la cultura de la transparencia, honestidad, el autocorral La totalidad de las decisiones que se profieren deben tener una base objetiva. Esto es, sólidos análisis técnicos y jurídicos conforme al marco legal reglamentario que les aplica.	Divulgación en el portal web de la SSPD los informes de evaluación integral de prestadores, que incluye la inspección, vigilancia y control y los acuerdos de mejoramiento y programas de gestión junto con toda la documentación relacionada. Ejecución del subproceso "Participación ciudadana" Inducción y reintroducción a la Comunidad Institucional de la SSPD en los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, y el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Superintendentes Delegados Dirección General Territorial Directores Territoriales Ciudadanía	No de casos reportados de actividades de vigilancia orientadas en beneficio de intereses a terceros. Meta: 0																																																																									
	VIGILANCIA	Monitorear permanentemente a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, a través del cumplimiento de la normativa vigente, para identificar alertas en la prestación de estos servicios.	Tráfico de influencias Incumplimiento Legal							CONTROL	Aplicar medidas administrativas y/o de gestión a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que incumplan o estén en riesgo de incumplir la normativa vigente, con el fin de subsanar las situaciones identificadas en la prestación del servicio	Tráfico de influencias	Acciones desviadas por tráfico de influencias para la no intervención oportuna. Filtración de información hacia los prestadores que van a ser intervenidos, en beneficio de intereses personales o de terceros, contrarias a los intereses públicos.	POSIBLE	PREVENTIVO	Mantenimiento de la cultura de la transparencia, la honestidad y el autocorral La totalidad de las decisiones que se profieren deben tener una base objetiva. Esto es, sólidos análisis técnicos y jurídicos conforme al marco legal reglamentario que les aplica.	Presentación semestral del estado y avances de los procesos de intervención en el portal WEB Inducción y reintroducción a la Comunidad Institucional de la SSPD en los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, y el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Directora de Entidades Intervinidas y en Liquidación	No de casos reportados de intervenciones orientadas en beneficio de intereses a terceros. Meta: 0	INTERVENCIÓN	Preservar la prestación de los servicios a cargo de la empresa intervenida, en cumplimiento de los previstos en los artículos 2 y 365 de la Constitución Política, motivo por el cual la Superintendencia de Servicios Públicos tiene la función de dirigir y coordinar la estructuración y puesta en marcha de las Soluciones Empresariales a Institucionales de largo plazo.	Tráfico de influencias	SUBPROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Crear y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.	Respuestas a solicitudes orientadas en beneficio de intereses personales o de terceros, contrarias a los intereses públicos.	POSIBLE	PREVENTIVO	Fortalecimiento de la cultura de la transparencia y autocorral.	Mejorar los parámetros de seguridad de la información del Sistema documental OFIPEC Cumplir los controles de los procedimientos establecidos en el subproceso	Jefe Oficina de Informática Director Dirección Territorial Directores Territoriales	Respuestas notoriamente desviadas del derecho de acceso al derecho propio o ajeno que generen sanciones disciplinarias, fiscales o penales contra las operaciones jurídicas correspondientes Meta: 0	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.	Incentivar el control social a través de distintas actividades de participación ciudadana.	Inducción y reintroducción a la Comunidad Institucional de la SSPD en los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, y el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Director General Territorial Directores Territoriales	SUBPROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Suministrar los bienes y servicios que requiere la entidad, para el cumplimiento y ejecución de sus funciones, a través de las diferentes modalidades de contratación normadas por la ley, según corresponda.	Uso indebido del poder Tráfico de influencias Buscar beneficio personal	Concentrar las actividades de supervisión en algunos funcionarios. Elaborar invitaciones y pliegos de condiciones direccionados a un contratista en particular	POSIBLE	PREVENTIVO	Mantenimiento de la cultura de la transparencia, la honestidad y el autocorral. Definición de requerimiento técnicos y objetivos que respondan a las necesidades de la Entidad. Cumplimiento estricto de la normatividad contractual.	Revisar/actualizar los lineamientos descritos en los siguientes documentos: PROCEDIMIENTOS - Contratación Directa - Licitación Pública - Selección Abreviada de Menor Cuantía - Concurso de Méritos - Mismo Cuantía - Selección Abreviada por Subasta Inversa MANUAL - Manual de Contratación	Director Administrativo Coordinador Grupo de Contratos	Realización de contratos cumpliendo el 100% de los requisitos de ley Cuales de ejecución de contratos que no están cumpliendo los requisitos de ley y las actividades contractuales. Meta: 0	Decisiones ajustadas a intereses particulares Favorecer a un contratista en particular Injerencia inapropiada en la contratación de servicios Falta de información sobre el personal de la Entidad	Justificar una urgencia manifiesta inexistente para la adjudicación de un contrato Limitar la participación de proponentes mediante la solicitud de requisitos demasiado específicos.	Revisar las actividades de supervisión sobre el correcto seguimiento que debe realizarse a los contratos Revisión y control: a través de comités de contratación	Coordinador de Talento Humano Jefe Oficina de Planeación	SUBPROCESO GESTIÓN DE INGRESOS	Gestionar la liquidación y el recibo de la contribución especial con el propósito de garantizar los recursos financieros para el cumplimiento de la misión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con la normatividad establecida.	Uso indebido del poder Tráfico de influencias Buscar beneficio personal	Liquidar la contribución por un valor inferior al real establecido	POSIBLE	PREVENTIVO	Verificación y análisis de la información financiera cargada en el Sistema Único de Información (SUI) Conciliación mensual entre los aplicativos de cobro y sancionados Conciliaciones mensuales entre los grupos de la Financiera	Realizar el análisis de la liquidación de la contribución de la vigencia actual con lo registrado en vigencias anteriores, para detectar variaciones significativas. El procedimiento para la liquidación de la Contribución Especial se encuentra automatizado mediante los aplicativos de la Entidad y los Sistemas de Información Disponibles (SUI, RUIPE, Contribuciones, Cuotas por Cobrar, Ofipec)	Director Financiero	% contribuciones liquidadas correctamente. Meta: 100%	Decisiones ajustadas a intereses particulares Falta de compromiso con la Entidad	Designar supervisión o intervenciones de contratos que no ejercen su rol y/o sin las competencias técnicas necesarias	Realizar Capacitaciones a supervisores sobre el correcto seguimiento que debe realizarse a los contratos	Grupo de Contratos	SUBPROCESO GESTIÓN DE COBRO	Gestionar de manera eficiente el cobro de las obligaciones reportadas al Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva para la recuperación de dineros públicos de conformidad con la normativa aplicable	Uso indebido del poder Tráfico de influencias Buscar beneficio personal	No gestionar dentro del término legal acciones de cobro.	POSIBLE	PREVENTIVO	Análisis de obligaciones en cobro e impulso permanente a procesos coactivo	Realizar con una periodicidad mínima de una vez al mes un trámite procesal dentro de cada una de las acciones de cobro que se encuentran bajo la competencia de la CAJ. Análisis mensual de las obligaciones reportadas al Grupo de Cobro a fin de determinar el estado y amplitud de las obligaciones.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	100% del cobro oportuno de las obligaciones reportadas al Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva	Decisiones ajustadas a intereses particulares Falta de compromiso con la Entidad	Designar supervisión o intervenciones de contratos que no ejercen su rol y/o sin las competencias técnicas necesarias	Inducción y reintroducción a la Comunidad Institucional de la SSPD en los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, y el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Coordinador de Talento Humano Jefe Oficina de Planeación	SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN DE BIENES	Recibir y registrar los bienes en el aplicativo de Administración de Bienes de acuerdo a su naturaleza, para su custodia, entrega, conservación, control y dar de baja los bienes que ya no se requieren para el servicio de la entidad	Uso indebido del poder Tráfico de influencias Buscar beneficio personal
CONTROL	Aplicar medidas administrativas y/o de gestión a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que incumplan o estén en riesgo de incumplir la normativa vigente, con el fin de subsanar las situaciones identificadas en la prestación del servicio	Tráfico de influencias	Acciones desviadas por tráfico de influencias para la no intervención oportuna. Filtración de información hacia los prestadores que van a ser intervenidos, en beneficio de intereses personales o de terceros, contrarias a los intereses públicos.	POSIBLE	PREVENTIVO	Mantenimiento de la cultura de la transparencia, la honestidad y el autocorral La totalidad de las decisiones que se profieren deben tener una base objetiva. Esto es, sólidos análisis técnicos y jurídicos conforme al marco legal reglamentario que les aplica.	Presentación semestral del estado y avances de los procesos de intervención en el portal WEB Inducción y reintroducción a la Comunidad Institucional de la SSPD en los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, y el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Directora de Entidades Intervinidas y en Liquidación	No de casos reportados de intervenciones orientadas en beneficio de intereses a terceros. Meta: 0																																																																									
INTERVENCIÓN	Preservar la prestación de los servicios a cargo de la empresa intervenida, en cumplimiento de los previstos en los artículos 2 y 365 de la Constitución Política, motivo por el cual la Superintendencia de Servicios Públicos tiene la función de dirigir y coordinar la estructuración y puesta en marcha de las Soluciones Empresariales a Institucionales de largo plazo.	Tráfico de influencias	SUBPROCESO SERVICIO AL CIUDADANO							Crear y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.	Respuestas a solicitudes orientadas en beneficio de intereses personales o de terceros, contrarias a los intereses públicos.	POSIBLE	PREVENTIVO	Fortalecimiento de la cultura de la transparencia y autocorral.	Mejorar los parámetros de seguridad de la información del Sistema documental OFIPEC Cumplir los controles de los procedimientos establecidos en el subproceso	Jefe Oficina de Informática Director Dirección Territorial Directores Territoriales	Respuestas notoriamente desviadas del derecho de acceso al derecho propio o ajeno que generen sanciones disciplinarias, fiscales o penales contra las operaciones jurídicas correspondientes Meta: 0	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.	Incentivar el control social a través de distintas actividades de participación ciudadana.	Inducción y reintroducción a la Comunidad Institucional de la SSPD en los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, y el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Director General Territorial Directores Territoriales	SUBPROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Suministrar los bienes y servicios que requiere la entidad, para el cumplimiento y ejecución de sus funciones, a través de las diferentes modalidades de contratación normadas por la ley, según corresponda.	Uso indebido del poder Tráfico de influencias Buscar beneficio personal	Concentrar las actividades de supervisión en algunos funcionarios. Elaborar invitaciones y pliegos de condiciones direccionados a un contratista en particular	POSIBLE	PREVENTIVO	Mantenimiento de la cultura de la transparencia, la honestidad y el autocorral. Definición de requerimiento técnicos y objetivos que respondan a las necesidades de la Entidad. Cumplimiento estricto de la normatividad contractual.	Revisar/actualizar los lineamientos descritos en los siguientes documentos: PROCEDIMIENTOS - Contratación Directa - Licitación Pública - Selección Abreviada de Menor Cuantía - Concurso de Méritos - Mismo Cuantía - Selección Abreviada por Subasta Inversa MANUAL - Manual de Contratación	Director Administrativo Coordinador Grupo de Contratos	Realización de contratos cumpliendo el 100% de los requisitos de ley Cuales de ejecución de contratos que no están cumpliendo los requisitos de ley y las actividades contractuales. Meta: 0	Decisiones ajustadas a intereses particulares Favorecer a un contratista en particular Injerencia inapropiada en la contratación de servicios Falta de información sobre el personal de la Entidad	Justificar una urgencia manifiesta inexistente para la adjudicación de un contrato Limitar la participación de proponentes mediante la solicitud de requisitos demasiado específicos.	Revisar las actividades de supervisión sobre el correcto seguimiento que debe realizarse a los contratos Revisión y control: a través de comités de contratación	Coordinador de Talento Humano Jefe Oficina de Planeación	SUBPROCESO GESTIÓN DE INGRESOS	Gestionar la liquidación y el recibo de la contribución especial con el propósito de garantizar los recursos financieros para el cumplimiento de la misión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con la normatividad establecida.	Uso indebido del poder Tráfico de influencias Buscar beneficio personal	Liquidar la contribución por un valor inferior al real establecido	POSIBLE	PREVENTIVO	Verificación y análisis de la información financiera cargada en el Sistema Único de Información (SUI) Conciliación mensual entre los aplicativos de cobro y sancionados Conciliaciones mensuales entre los grupos de la Financiera	Realizar el análisis de la liquidación de la contribución de la vigencia actual con lo registrado en vigencias anteriores, para detectar variaciones significativas. El procedimiento para la liquidación de la Contribución Especial se encuentra automatizado mediante los aplicativos de la Entidad y los Sistemas de Información Disponibles (SUI, RUIPE, Contribuciones, Cuotas por Cobrar, Ofipec)	Director Financiero	% contribuciones liquidadas correctamente. Meta: 100%	Decisiones ajustadas a intereses particulares Falta de compromiso con la Entidad	Designar supervisión o intervenciones de contratos que no ejercen su rol y/o sin las competencias técnicas necesarias	Realizar Capacitaciones a supervisores sobre el correcto seguimiento que debe realizarse a los contratos	Grupo de Contratos	SUBPROCESO GESTIÓN DE COBRO	Gestionar de manera eficiente el cobro de las obligaciones reportadas al Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva para la recuperación de dineros públicos de conformidad con la normativa aplicable	Uso indebido del poder Tráfico de influencias Buscar beneficio personal	No gestionar dentro del término legal acciones de cobro.	POSIBLE	PREVENTIVO	Análisis de obligaciones en cobro e impulso permanente a procesos coactivo	Realizar con una periodicidad mínima de una vez al mes un trámite procesal dentro de cada una de las acciones de cobro que se encuentran bajo la competencia de la CAJ. Análisis mensual de las obligaciones reportadas al Grupo de Cobro a fin de determinar el estado y amplitud de las obligaciones.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	100% del cobro oportuno de las obligaciones reportadas al Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva	Decisiones ajustadas a intereses particulares Falta de compromiso con la Entidad	Designar supervisión o intervenciones de contratos que no ejercen su rol y/o sin las competencias técnicas necesarias	Inducción y reintroducción a la Comunidad Institucional de la SSPD en los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, y el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Coordinador de Talento Humano Jefe Oficina de Planeación	SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN DE BIENES	Recibir y registrar los bienes en el aplicativo de Administración de Bienes de acuerdo a su naturaleza, para su custodia, entrega, conservación, control y dar de baja los bienes que ya no se requieren para el servicio de la entidad	Uso indebido del poder Tráfico de influencias Buscar beneficio personal	Concentrar la responsabilidad de los bienes en algunos funcionarios Manejo inadecuado en la baja de bienes	POSIBLE	PREVENTIVO	Actualización de los inventarios de bienes a cargo de los servidores públicos de la Entidad Cumplir con los trámites para la adecuada administración de bienes	Inducción y reintroducción a la Comunidad Institucional de la SSPD en los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, y el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano Cumplimiento de los controles establecidos en el manual de Administración de Bienes AB-M003, y en los procedimientos: - Entrada y Salida de Bienes Devolutivos y de Consumo - Manejo y Trámites de Bienes Devolutivos y de Consumo - Baja de Bienes - Tome Física de Inventario de Bienes	Coordinador de Talento Humano Jefe Oficina de Planeación Director Administrativo Coordinador Grupo de Almacén e Inventarios	Verificación del inventario físico frente a los registrados en el sistema de administración de bienes Verificación del inventario físico de los bienes a dar de baja frente al inventario de los recursos con concepto técnico para dar de baja Meta: 100%							
SUBPROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Crear y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.		Respuestas a solicitudes orientadas en beneficio de intereses personales o de terceros, contrarias a los intereses públicos.	POSIBLE	PREVENTIVO	Fortalecimiento de la cultura de la transparencia y autocorral.	Mejorar los parámetros de seguridad de la información del Sistema documental OFIPEC Cumplir los controles de los procedimientos establecidos en el subproceso	Jefe Oficina de Informática Director Dirección Territorial Directores Territoriales		Respuestas notoriamente desviadas del derecho de acceso al derecho propio o ajeno que generen sanciones disciplinarias, fiscales o penales contra las operaciones jurídicas correspondientes Meta: 0																																																																							
		Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.							Incentivar el control social a través de distintas actividades de participación ciudadana.		Inducción y reintroducción a la Comunidad Institucional de la SSPD en los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, y el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Director General Territorial Directores Territoriales																																																																					
SUBPROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Suministrar los bienes y servicios que requiere la entidad, para el cumplimiento y ejecución de sus funciones, a través de las diferentes modalidades de contratación normadas por la ley, según corresponda.	Uso indebido del poder Tráfico de influencias Buscar beneficio personal	Concentrar las actividades de supervisión en algunos funcionarios. Elaborar invitaciones y pliegos de condiciones direccionados a un contratista en particular	POSIBLE	PREVENTIVO	Mantenimiento de la cultura de la transparencia, la honestidad y el autocorral. Definición de requerimiento técnicos y objetivos que respondan a las necesidades de la Entidad. Cumplimiento estricto de la normatividad contractual.	Revisar/actualizar los lineamientos descritos en los siguientes documentos: PROCEDIMIENTOS - Contratación Directa - Licitación Pública - Selección Abreviada de Menor Cuantía - Concurso de Méritos - Mismo Cuantía - Selección Abreviada por Subasta Inversa MANUAL - Manual de Contratación	Director Administrativo Coordinador Grupo de Contratos	Realización de contratos cumpliendo el 100% de los requisitos de ley Cuales de ejecución de contratos que no están cumpliendo los requisitos de ley y las actividades contractuales. Meta: 0																																																																									
		Decisiones ajustadas a intereses particulares Favorecer a un contratista en particular Injerencia inapropiada en la contratación de servicios Falta de información sobre el personal de la Entidad	Justificar una urgencia manifiesta inexistente para la adjudicación de un contrato Limitar la participación de proponentes mediante la solicitud de requisitos demasiado específicos.							Revisar las actividades de supervisión sobre el correcto seguimiento que debe realizarse a los contratos Revisión y control: a través de comités de contratación	Coordinador de Talento Humano Jefe Oficina de Planeación																																																																							
SUBPROCESO GESTIÓN DE INGRESOS	Gestionar la liquidación y el recibo de la contribución especial con el propósito de garantizar los recursos financieros para el cumplimiento de la misión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con la normatividad establecida.	Uso indebido del poder Tráfico de influencias Buscar beneficio personal	Liquidar la contribución por un valor inferior al real establecido	POSIBLE	PREVENTIVO	Verificación y análisis de la información financiera cargada en el Sistema Único de Información (SUI) Conciliación mensual entre los aplicativos de cobro y sancionados Conciliaciones mensuales entre los grupos de la Financiera	Realizar el análisis de la liquidación de la contribución de la vigencia actual con lo registrado en vigencias anteriores, para detectar variaciones significativas. El procedimiento para la liquidación de la Contribución Especial se encuentra automatizado mediante los aplicativos de la Entidad y los Sistemas de Información Disponibles (SUI, RUIPE, Contribuciones, Cuotas por Cobrar, Ofipec)	Director Financiero	% contribuciones liquidadas correctamente. Meta: 100%																																																																									
		Decisiones ajustadas a intereses particulares Falta de compromiso con la Entidad	Designar supervisión o intervenciones de contratos que no ejercen su rol y/o sin las competencias técnicas necesarias							Realizar Capacitaciones a supervisores sobre el correcto seguimiento que debe realizarse a los contratos	Grupo de Contratos																																																																							
SUBPROCESO GESTIÓN DE COBRO	Gestionar de manera eficiente el cobro de las obligaciones reportadas al Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva para la recuperación de dineros públicos de conformidad con la normativa aplicable	Uso indebido del poder Tráfico de influencias Buscar beneficio personal	No gestionar dentro del término legal acciones de cobro.	POSIBLE	PREVENTIVO	Análisis de obligaciones en cobro e impulso permanente a procesos coactivo	Realizar con una periodicidad mínima de una vez al mes un trámite procesal dentro de cada una de las acciones de cobro que se encuentran bajo la competencia de la CAJ. Análisis mensual de las obligaciones reportadas al Grupo de Cobro a fin de determinar el estado y amplitud de las obligaciones.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	100% del cobro oportuno de las obligaciones reportadas al Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva																																																																									
		Decisiones ajustadas a intereses particulares Falta de compromiso con la Entidad	Designar supervisión o intervenciones de contratos que no ejercen su rol y/o sin las competencias técnicas necesarias							Inducción y reintroducción a la Comunidad Institucional de la SSPD en los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, y el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Coordinador de Talento Humano Jefe Oficina de Planeación																																																																							
SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN DE BIENES	Recibir y registrar los bienes en el aplicativo de Administración de Bienes de acuerdo a su naturaleza, para su custodia, entrega, conservación, control y dar de baja los bienes que ya no se requieren para el servicio de la entidad	Uso indebido del poder Tráfico de influencias Buscar beneficio personal	Concentrar la responsabilidad de los bienes en algunos funcionarios Manejo inadecuado en la baja de bienes	POSIBLE	PREVENTIVO	Actualización de los inventarios de bienes a cargo de los servidores públicos de la Entidad Cumplir con los trámites para la adecuada administración de bienes	Inducción y reintroducción a la Comunidad Institucional de la SSPD en los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, y el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano Cumplimiento de los controles establecidos en el manual de Administración de Bienes AB-M003, y en los procedimientos: - Entrada y Salida de Bienes Devolutivos y de Consumo - Manejo y Trámites de Bienes Devolutivos y de Consumo - Baja de Bienes - Tome Física de Inventario de Bienes	Coordinador de Talento Humano Jefe Oficina de Planeación Director Administrativo Coordinador Grupo de Almacén e Inventarios	Verificación del inventario físico frente a los registrados en el sistema de administración de bienes Verificación del inventario físico de los bienes a dar de baja frente al inventario de los recursos con concepto técnico para dar de baja Meta: 100%																																																																									