



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
Nit. 800190921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES - ESPUFLAN E.S.P. PARA LA VIGENCIA 2021"

El suscrito Agente Especial de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes - ESPUFLAN E.S.P. en uso de sus atribuciones legales, constitucionales y estatutarias y en especial las conferidas en el Decreto 2555 de 2010, la Circular Externa N°20161000000034 del 14/06/2016, y la Resolución N° SSPD - 20151300015835 del 16/06/2015, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución No. 20151300015835, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD-, con fecha 16 de junio 2015, se ordena la toma de posesión con fines liquidatorios, etapa de administración temporal, de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes – ESPUFLAN E.S.P.

Que mediante Resolución No. SSPD - 20186000000085, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con fecha 06 de diciembre de 2018, se designó temporalmente como Agente Especial de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes – ESPUFLAN E.S.P., a **LUZ FLOR MIREYA GUALTERO PERDOMO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 39.582.141 de Girardot, como consta en el acta de posesión del día 10 de diciembre de 2018.

Que en cumplimiento a la Leyes 1474 del 2011 y 1712 de 2014, al igual que los decretos 1499 de 2017 y 612 de 2018, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en coordinación con la Dirección de Control Interno y racionalización de tramites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y evaluación a Políticas Públicas, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las Entidades del Orden Nacional Departamental y Municipal.

Mediante el presente plan anticorrupción Espuflan E.S.P. se compromete a fortalecer las acciones de lucha en contra de la corrupción, desde un enfoque estratégico y operacional, mejorando los controles, implementando las políticas, definiendo acciones de sensibilización y capacitación, incluyendo un enfoque de participación ciudadana y control social y buscando mejorar los mecanismos de interacción con los ciudadanos. Teniendo como horizonte el logro de los mencionados objetivos, Espuflan E.S.P. acometió la tarea de definir el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021.

En virtud de lo anterior, para blindar la gestión de la Empresa se define el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en alineación con sus iniciativas estratégicas, desarrollando los componentes de Gestión del Riesgo de Corrupción, Estrategia Anti trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, Gestión Antisoborno y Gestión de la Integridad

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes. Tolima





RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P. para la vigencia 2021, dando cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474/2011 de orden Nacional de la Presidencia de la República; el cual quedará diseñado, de la siguiente manera:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2021



LUZ FLOR MIREYA GUALTERO PERDOMO
AGENTE ESPECIAL

Flandes, enero de 2021

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima





RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)

PRESENTACIÓN

ESPUFLAN E.S.P. comprometida con los ciudadanos aplica los valores que rigen los principios éticos y en aras de garantizar y fortalecer el trabajo institucional, y dar cumplimiento a lo contemplado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 2011, la cual busca fortalecer una cultura dirigida a una gestión pública, transparente y eficiente.

El presente Plan busca generar la confianza del ciudadano frente a los funcionarios públicos que prestan sus servicios en ESPUFLAN E.S.P., a través del desarrollo de unos procesos transparentes, asegurando el control social, y la búsqueda de un talento humano idóneo y comprometido donde los recursos públicos sean destinados a solucionar las necesidades de la comunidad.

El contenido y el desarrollo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano se diseñó aplicando el artículo 73 de la Ley 1474 del 2011.

Con miras a fortalecer el trabajo Institucional y de dar un marco de referencia que garantice la continuidad en una gestión honesta y transparente en nuestra Empresa, ESPUFLAN E.S.P, además de cumplir con los requerimientos de conformidad al soporte legal vigente en cumplimiento a la Misión de la Empresa, establece directrices y mecanismos de comunicación con los ciudadanos que les permitan ejercer sus derechos, generando mayores niveles de confianza.

Por lo anterior se presentan las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021. Con las cuales se busca generar los controles y de esta manera promover la transparencia y prevenir la corrupción así dar cumplimiento a la Ley 1474/2011.

MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia y las siguientes normas concordantes:

Metodología Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

- Ley 1474 de 2011, Artículo 73 (Estatuto Anticorrupción) reglamentado por el Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012
- Decreto 1081 de 2015, Artículos 2.1.4.1 y siguientes.

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes. Tolima





RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)

Modelo Integrado de Planeación y Gestión

- Decreto 1081 de 2015, Artículos 2.2.22.1 y siguientes (Establece que el PAAC hace parte del modelo Integrado de Planeación y Gestión).

Tramites

- Decreto Ley 019 de 2012, todo el decreto (Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 1083 de 2015, Título 24
- Ley 962/2005, todo.

Modelo Estándar de Control Interno

- Decreto 943 de 2014. Artículos 1 y siguientes
- Decreto 1083 de 2015, capítulo 6 y siguientes (Adopta la actualización del MECI)

Rendición de Cuentas

- Ley 1757 de 2015 Artículos 48 y siguientes (Promoción y Protección al derecho a la participación ciudadana).

Transparencia v Acceso a la información

- Ley 1712 de 2014, Artículo 9

Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el decreto fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes. Tolima





RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

PRIMER COMPONENTE

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Se anexa. Mapa de Riesgos de Corrupción.

La Empresa de Servicios Públicos de Flandes – ESPUFLAN E.S.P., genera acciones que le permitan identificar, analizar y establecer controles a los posibles hechos generadores de corrupción tanto a nivel interno como externo.

Para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la guía de la Función Pública, es importante aclarar que la metodología se aparta de dicha guía en alguno de sus elementos. La Empresa una vez se tenga identificados los controles podrá evaluar su eficacia, eficiencia y efectividad, permitiéndole minimizar los riesgos de corrupción establecidos.

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Esta Política hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo, por medio del seguimiento a los controles establecidos a los riesgos de corrupción identificados.

La construcción e Implementación del Mapa de Riesgos está a cargo de los líderes de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control, adicionalmente son los encargados en coordinación con el área de control interno de gestión de realizar seguimiento y evaluación en el tiempo establecido a las acciones plasmadas en dicho mapa de riesgos de corrupción.

La consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción estará a cargo de la subgerencia de la empresa y/o el área que desarrolle las funciones de Planeación al interior de la empresa, quien lidera el proceso de construcción.

El Seguimiento está bajo la responsabilidad del Director de Control Interno de Gestión o quien haga sus veces, quien es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, implementación, el seguimiento y control del Mapa de Riesgos de Corrupción. El seguimiento se debe realizar semestralmente.

La socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción: estará a cargo de la subgerencia y el Director de Control Interno de Gestión, quienes deberán socializar con los funcionarios y contratistas el contenido del Mapa de Riesgos de Corrupción, una vez sea publicado.

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes. Tolima





EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800190921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



RESOLUCIÓN A.E. No. 0016

(enero 14 de 2021)

Ajustes y modificaciones del Mapa de Riesgos de Corrupción: una vez se realice la publicación y durante el año de vigencia se podrán realizar ajustes y modificaciones que se requieran orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. Dichas modificaciones o ajustes deben quedar registrados.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 1: Gestion del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción				
Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Política de Administración del Riesgo	1.1. Diseñar y socializar al interior de ESPUFLAN E.S.P. la política de administración de riesgos, dejando evidencia de la efectividad de las estrategias que se implementaron para su entendimiento.	Política de Administración del Riesgo socializada e implementada.	Subgerencia Director Control Interno Gestión	Primer Trimestre 2021
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1. Verificar y ajustar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de riesgo de corrupción institucional ajustado	Subgerencia Director Control Interno Gestión Jefes de área	Primer Bimestre 2021
	2.2. Llevar a cabo reuniones de socialización, en el cual se revisarán los riesgos identificados, sus causas, análisis y valoración del mismo.	Socialización del mapa de riesgos de corrupción	Subgerencia Dirección control interno gestion	Una jornada cada semestre 2021
	2.3. Realizar el seguimiento y acompañamiento a la implementación de las acciones de administración de riesgos.	Informes de seguimiento	Director Control Interno Gestión	Trimestralmente
3. Consulta y Divulgación	3.1. Disponer de un LINK en la página Web de la Empresa, donde la ciudadanía y los externos conozcan y realicen las sugerencias del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Link página Web	Sistemas	Primer Bimestre 2021

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima





RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.”				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 1: Gestion del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción				
Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
	3.2. Brindar a la Comunidad información a través de las rendiciones de cuentas.	Informes de Gestión actualizados a la comunidad.	Agente Especial Dirección control interno de gestion Sistemas.	Una jornada cada semestre 2021
4. Monitoreo y Revisión	Los jefes de área deben revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si se requiere se deben hacer los ajustes necesarios al mismo.	Modificaciones al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Jefes de área	Vigencia 2021
5. Seguimiento	Realizar Informe de seguimiento que se realice a las diferentes actividades propuestas en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Informe de la efectividad de las actividades propuestas en el mapa de corrupción.	Director de Control Interno de Gestión	Trimestralmente

SEGUNDO COMPONENTE
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

GESTIÓN ANTITRÁMITES

La política de racionalización de trámites busca reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procedimientos, automatizar los trámites existentes y permitir al ciudadano realizar trámites por medio de la página Web de la Empresa.

FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima





EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800190921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



RESOLUCIÓN A.E. No. 0016

(enero 14 de 2021)

Identificar los tramites: La empresa a través del Software HAS-SQL y la ventanilla única realizará el registro y actualización de los requisitos exigibles encaminados a la racionalización de los trámites al interior de la empresa.

Priorización de Trámites: ESPUFLAN E.S.P. analizará las variables externas e internas que afectan los trámites y que le permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.

Factores Externos:

- ESPUFLAN E.S.P. a través de las jornadas de rendición de cuentas, citaciones al Concejo Municipal, jornadas de participación ciudadana, el buzón de sugerencias ubicado en la oficina de PQR, página Web y redes sociales de la empresa, proporciona herramientas a los usuarios para que expresen sus inquietudes y sugerencias con relación con los servicios que presta la empresa.
- Realizar seguimiento a las acciones que la empresa establezca frente a las opiniones y sugerencias de los usuarios recolectadas a través de las herramientas mencionadas relacionadas a los trámites.
- Realizar seguimiento al procedimiento que se lleva a cabo frente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la ciudadanía, para evaluar los inconvenientes que se presentan con estos.

Factores Internos:

- ESPUFLAN E.S.P., evaluará la pertinencia del trámite, para lo cual se requiere evaluar si el trámite tiene sentido o no y si genera valor agregado a los usuarios.
- Programar y realizar auditorías internas, las cuales le permiten a la empresa mejorar sus procesos y procedimientos.
- ESPUFLAN E.S.P., evaluará la dificultad que tiene el usuario en la realización de los trámites como consecuencia de la cantidad de pasos, documentos o requisitos exigidos.
- Revisar y evaluar los costos que puede tener la realización de un trámite.
- ESPUFLAN E.S.P., revisará el tiempo en el que se está dando respuesta a un trámite, desde el momento en que se radica hasta cuando se notifica de la respuesta al usuario.

Racionalización de Tramites: ESPUFLAN E.S.P., buscará implementar acciones que permitan mejorar los trámites a través de la reducción en los costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos, de igual manera generar espacios no presenciales, utilizando página Web, correos electrónicos, redes sociales que le permitan al usuario menores esfuerzos para la realización de los trámites.

Normativa: Son acciones o medidas de carácter legal para mejorar los tramites, asociados a la modificación, actualización o emisión de normas dentro de las cuales están:

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima





RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)

- **Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos:** suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa por los siguientes conceptos:
 - ✓ **Eliminación de la norma:** Cuando por disposición legal se elimina el trámite.
 - ✓ **Traslado por competencia a otra Entidad:** Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra. Igualmente, por disposición legal.
 - ✓ **Fusión de Trámites:** cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo.
 - ✓ **Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano por disposición legal.**
 - ✓ **Ampliación de la vigencia del producto/servicio por disposición legal.**
 - ✓ **Eliminación o reducción de requisitos por disposición legal.**
 - ✓ **Administrativa:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos

Para EPUFLAN E.S.P. se identificarán y gestionarán los siguientes:

- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Reducción de pasos en la realización de los trámites.
- Optimizar los procesos o procedimientos internos relacionados con los trámites.
- Dar a conocer al usuario el punto de atención donde puede realizar los trámites.
- Estandarización de trámites o formularios; Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

Tecnológica: EPUFLAN E.S.P., deberá generar acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P." PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 2: Racionalización de trámites				
Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Priorización de trámites	Realizar inventario de trámites con base en el manual de procesos y procedimientos	Relacion de trámites	Responsable de dependencia	Primer trimestre 2021
2. Racionalización de trámites	Diseño e implementación de formularios según procedimientos de la empresa	Formularios socializados e implementados	Responsable de dependencia Sistemas	Primer trimestre 2021

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima





EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800190921-4

**INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015**



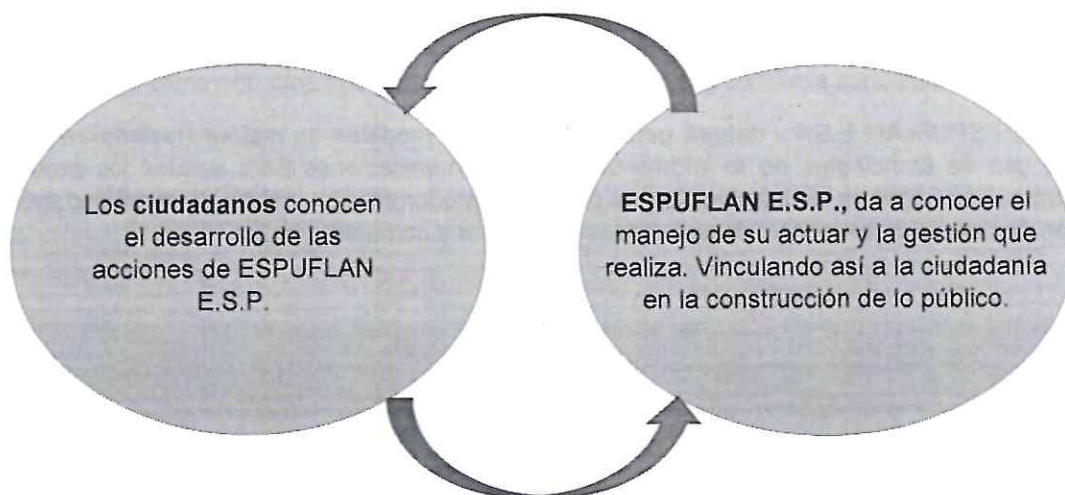
**RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)**

TERCER COMPONENTE

RENDICION DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, "por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", la rendición de cuentas es " ... un proceso...mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control"; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado - ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos.



Es por ello que las normas por sí solas no garantizan la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil y del engranaje que la rendición de cuentas tenga con la gestión administrativa de la entidad, de modo que no sea algo ajeno a los otros procesos y procedimientos de la entidad.

**Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes. Tolima**





RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)

Elementos de Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos:

- El **elemento información** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las establecidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de la etapa de intervención según Resolución No. SSPD- 20151300015835 del 16/06/2015 y Circular Externa No. 20161000000034 del 14/06/2016.

Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

- Esta Información debe ser en **lenguaje comprensible** al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
- El **elemento diálogo** se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.
- El **elemento incentivo** se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de funcionarios públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los funcionarios públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

ESTRATEGIA ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

ESPUFLAN E.S.P. llevará a cabo una evaluación de las debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas, a través del informe de gestión anual presentado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y publicado en la página web de la empresa; así como identificará los grupos de interés y sus necesidades de información para centrar las acciones de rendición de cuentas que se va a presentar en la vigencia 2021 en relación con la gestión institucional de la vigencia 2020.

De igual manera establecerá los objetivos, metas, las actividades y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar las metas y de esta manera dar respuesta a la comunidad de la gestión adelantada por la Empresa. Así como recibir las opiniones y sugerencias de la comunidad que permitan formular acciones de mejora y contribuir a prevenir la corrupción.

Acciones

- Identificar los grupos de interés y las necesidades de información de los mismos para orientar la rendición de cuentas.

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes. Tolima





RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)

- Aplicar la estrategia de rendición de cuentas, desarrollando el objetivo, las metas, el alcance y las acciones que se van a desarrollar.
- Realizar el informe de todos los componentes de la estrategia de rendición de cuentas que fueron ejecutadas en la vigencia.
- Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro.
- Selección de acciones para promover y realizar el diálogo.
- Selección de acciones para generar incentivos.

Implementación de las Acciones Programadas: Este paso consiste en la puesta en marcha de las decisiones y acciones elegidas para el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. La ejecución y puesta en marcha del cronograma debe armonizarse con otras actividades previstas en la implementación del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano:

- Capacitar a los servidores públicos y a los Ciudadanos.
- Convocar a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluación de la cual se debe dejar evidencias.
- Implementar la encuesta que se realiza a los usuarios para conocer la percepción relacionada con la gestión de la Entidad.
- Socialización y visualización de la información.
- Realizar el seguimiento a la rendición de cuentas.

Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas: La empresa realiza una autoevaluación del cumplimiento de lo planteado en la Rendición de Cuentas, así como las acciones que le permitan garantizar la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año, de forma que le permita retroalimentar la gestión de la entidad.

La evaluación realizada se registra en un documento, el cual será publicado en la pagina web de la empresa.

Partiendo de la evaluación realizada a la rendición de cuentas la entidad realiza un plan de mejoramiento institucional y lo divulga a los participantes.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Publicar en la página web de la empresa la gestión adelantada por cada dependencia	Informes mensuales de la gestión por dependencias	Responsable de cada dependencia Sistemas	Vigencia 2021



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
Nit. 800190921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.2. Publicar anualmente el informe institucional de la gestión adelantada	Informes semestrales de la gestión adelantada	Responsables de cada dependencia Sistemas Subgerencia Agente Especial	Anualmente
	1.3. Publicar y mantener actualizada la información ambiental en la página web de la empresa	Informes actualizados de los aspectos ambientales	Dirección Técnica Operativa Sistemas	Semestralmente
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1. Adelantar jornadas sociales colocando en contexto a la comunidad de los proyectos adelantados por la empresa	Programa social y lista de Asistencia a los espacios de participación. Reseña Fotográfica	Agente Especial Responsables de cada dependencia	Vigencia 2021
	2.2. Generar los espacios de rendición de cuentas dirigidas a los usuarios de la empresa y a los diferentes grupos de interés	Socialización a través de jornadas directas con la comunidad, de los medios de comunicación internos de la Empresa y página Web.	Agente Especial Responsables de cada dependencia Sistemas	Vigencia 2021
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Programar y realizar jornadas al interior de la empresa relacionadas con la cultura de rendición de cuentas. 3.2. Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento.	Informes de jornadas que se desarrollen relacionadas con la Rendición de Cuentas	Agente Especial Subgerencia Director de Control Interno de Gestión	Vigencia 2021
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	4.1 Programar y realizar auditorías sobre el cumplimiento de las acciones planteadas para el desarrollo de la política de rendición de cuentas,	Informe de auditoría al cumplimiento de la política de rendición de cuentas.	Director de Control Interno de Gestión	Junio y diciembre 2021

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima





RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
	evidenciando la efectividad de las acciones. Dar a conocer el resultado de la auditoría a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendición de cuentas.	Registro de los resultados de la Auditoría	Director de Control Interno de Gestión	Junio y diciembre 2021

CUARTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) ente rector de dicha Política.

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que Interacción directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere:

- Compromiso expreso de la Gerencia
- Gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes Iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta ESPUFLAN E.S.P. con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

Para el diagnóstico o análisis del estado actual, se recomienda hacer una revisión integral de la entidad utilizando diferentes fuentes de información. En primera instancia se debe identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano:

- Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano y publicación de información, entre otros.

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima





RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)

- También se recomienda hacer uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la empresa, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.
- Realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor, son insumos muy valiosos para identificar aspectos por mejorar.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.”				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1.Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano al Interior de ESPUFLAN E.S.P. Reforzar el compromiso de la Gerencia, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano. Formular planes de acción y asignación de recursos.	Plan de Acción implementado y evaluado	Agente Especial Responsables de cada dependencia Director control interno gestion	Trimestralmente
	1.2 Fortalecer el área de atención al cliente de la Dirección Comercial de la Empresa a través de un programa de capacitación	Acta de reunión de capacitaciones para registrar las acciones de mejora para el fortalecimiento del área de atención al cliente.	Director Comercial Director Cobro Coactivo	Trimestralmente
	1.3 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al cliente.	Programa de mejoramiento del servicio al cliente Plan anual de adquisiciones.	Agente Especial Director Comercial Director Financiero	Vigencia 2021
	1.4. Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Gerencia para facilitar la toma de decisiones y el	Comités de Gerencia	Agente Especial Director Comercial	Vigencia 2021



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
Nit. 800190921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	desarrollo de iniciativas de mejora.		Director Cobro Coactivo	
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Implementar un sistema que permita homogeneidad de la información que se entrega al cliente por los diferentes canales de atención al usuario, a través de jornadas de capacitación.	Listados de asistencia a la capacitación, para implementar el sistema.	Subgerencia Responsables de cada dependencia	Una jornada cada semestre 2021
	2.2. Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad.	Proyección de videos institucional en pantalla de TV ubicado en la oficina de P.Q.R. con el instructivo que permita al usuario conocer el acceso a la página web de la empresa	Director Comercial Sistemas	Vigencia 2021
	2.3. Fortalecer los medios de información que faciliten al usuario conocer los pasos a seguir a partir del momento en que realiza su reclamación escrita o verbal.	Atención personalizada al Usuario a través de los funcionarios de PQR. Instructivo del procedimiento de trámite de un P.Q.R. el cual debe ser publicado en la página Web. Video institucional referente al paso a paso para el trámite de un P.Q.R.	Director Comercial Sistemas	Primer trimestre 2021
	2.4. Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la Información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Encuestas de percepción de satisfacción de las respuestas dadas a los usuarios, utilizando página web y el buzón de	Director Comercial Director control interno de gestion Sistemas	Bimensualmente

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima





RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
2. Fortalecimiento de los canales de atención		sugerencias ubicado en la oficina de P.Q.R.		
	2.5. Diseñar e implementar indicadores para medir el desempeño de los canales de atención. Se deben llevar estadísticas de los resultados.	Informes de Indicadores	Director Comercial	Trimestralmente
	2.6. Realizar el seguimiento a la efectividad de las acciones planteadas para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.	Acta de seguimiento a las acciones	Director Control Interno Gestión	Semestralmente
3. Talento Humano	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Programa de Inducción y Reinducción	Subgerencia Director Comercial	Vigencia 2021
	3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de ESPUFLAN E.S.P.	Socialización código de ética.	Director de Control Interno de Gestión	Primer Trimestre 2021
	3.3 Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias laborales.	Manual de Funciones, competencias laborales y requisitos del cargo	Agente Especial Subgerencia	Vigencia 2021
	3.4 Incorporar en el programa de capacitaciones, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al cliente: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Programa de Capacitaciones	Subgerencia	Vigencia 2021



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800190921-4

**INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015**



RESOLUCIÓN A.E. No. 0016

(enero 14 de 2021)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
4. Normativo procedimental y	4.1 Ajustar los procedimientos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Manual de procedimiento de PQR	Director Comercial	Primer trimestre 2021
	4.2 Realizar seguimientos y elaborar informes periódicamente de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes de Seguimiento	Director de Control Interno de Gestión	Bimensualmente
	4.3 Realizar capacitaciones sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Listados de Asistencia	Director Comercial Director control interno disciplinario	Una jornada cada semestre 2021
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Caracterización de los usuarios/suscriptores	Clasificación de los usuarios	Director Comercial	Primer trimestre 2021
	5.2 Revisar y evaluar los mecanismos de información y comunicación empleados por ESPUFLAN E.S.P.	Informes de evaluación	Director Comercial	Primer trimestre 2021
	5.3. Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido por personal de la empresa e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informes de evaluación de la satisfacción del cliente.	Director Comercial. Director control interno de gestion	Bimensualmente

**Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima**





RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)

QUINTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014.

El derecho de acceso a la información pública

El presente componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

La obligación de divulgar proactivamente la información pública.

- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.

Obligación de generar una cultura de transparencia

- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.



RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.”				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1.Lineamientos de Transparencia	1.1. Actualizar el link de transparencia disponible en la página web de la empresa.	Link de transparencia actualizado	Sistemas	Primer Trimestre 2021
	1.2. Publicar la información mínima obligatoria exigida por la Ley 1712 de 2014	Información institucional publicada	Sistemas	Primer Trimestre 2021
2.Elaboración de los Instrumentos de Gestión documental.	2.1. diseñar e implementar el programa de gestión documental al interior de la empresa.	Programa de gestión documental	Subgerencia	Vigencia 2021
3.Monitoreos del acceso a la información publica	3.1. Generar informes del acceso a la información a través del link Transparencia	Informes de monitoreo	Sistemas Director control interno de gestion	Bimensualmente

COMPONENTE VI.

INICIATIVAS ADICIONALES

ESPUFLAN E.S.P. debe contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se acoge a la invitación de incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Es importante realizar la revisión y posible actualización del código de ética frente a la identificación de lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante.

La empresa deberá socializar la implementación de la política y el plan de acción del programa de Gobierno Digital y Ley anti tramite

La empresa deberá de socializar a los funcionarios el Código de Integridad dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

El Director de Control Interno de Gestión deberá presentar informes sobre el seguimiento al cumplimiento de lo anteriormente descrito a la Gerencia con el fin de tomar las acciones de mejoramiento a que haya lugar.



RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)

ESTRATEGIAS PARA CONTRIBUIR A LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

• JORNADAS A LOS FUNCIONARIOS SOBRE LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

En la implementación de la Política de Administración del Riesgo, La Empresa de Servicios Públicos de Flandes EPUFLAN E.S.P., en la vigencia 2021 diseñará y ejecutará actividades encaminadas a incentivar la reflexión a los funcionarios sobre el sentido de pertenencia, responsabilidad con los usuarios, promoviendo los principios y valores, la cultura de legalidad, del autocontrol y ética del servicio.

Motivar el trabajo en equipo y honestidad con la que se deben llevar a cabo el desarrollo de las funciones.

COMPROMISOEMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.” PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 6: Iniciativas adicionales				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Iniciativas adicionales	1.1. ESPUFLAN E.S.P. adelantará jornadas de socialización del Código de Integridad a sus funcionarios y contratistas.	Listados de asistencia a la socialización	Director de Control Interno de Gestión.	Primer trimestre 2021
	1.2. Realizar Jornadas de socialización de los derechos, deberes y obligaciones de los servidores públicos, dentro de lo establecido en el Código Único Disciplinario.	Listados de asistencia a la socialización	Director de Interno Control Disciplinario	Una jornada por cada semestre
	1.3. Operatividad del buzón de sugerencias.	Trámite y Seguimiento a denuncias.	Director Comercial Director de Control Interno de Gestión.	Vigencia 2021
	1.4 Evaluación de las actividades planteadas en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano	Presentación de resultados del avance de la implementación del plan	Subgerencia Director control interno gestion	Trimestralmente

PARAGRAFO: La Política de Administración del Riesgo y el Mapa de Riesgos de Corrupción hacen parte integral del presente plan.

ARTÍCULO SEGUNDO: Los Jefes de Área de la Empresa son los responsables de dar cumplimiento a lo establecido en el presente plan.

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima





EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
Nit. 800190921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



RESOLUCIÓN A.E. No. 0016
(enero 14 de 2021)

ARTÍCULO TERCERO: El Director de Control Interno de Gestión se encargará de realizar el seguimiento al cumplimiento del presente plan dentro de las fechas establecidas por la ley, con el apoyo de la Subgerencia.

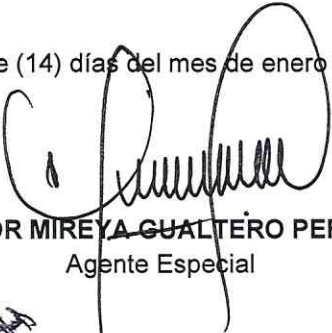
ARTÍCULO CUARTO: El incumplimiento de alguno de los procedimientos en el presente Acto Administrativo, generan el inicio de las acciones disciplinarias a que haya lugar.

ARTÍCULO QUINTO: Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Dirección de Control Interno de Gestión, a los funcionarios y los ciudadanos; por lo que deberá ser modificada y/o adicionada la presente resolución en tal sentido se dejarán por escrito y se publicarán en la página Web de la Entidad.

ARTÍCULO SEXTO: La presente Resolución rige a partir de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Flandes - Tolima, a los catorce (14) días del mes de enero del año dos mil veintiuno (2021).


LUZ FLOR MIREYA GUALTERO PERDOMO
Agente Especial

Elaboró: Lina Marcela Barrera González- Subgerente.
Revisó: Carlos Eduardo Carvajal Rubio – Director Control Interno de Gestión

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes. Tolima





25

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN VIGENCIA 2021

ENTIDAD: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPULIAN E.S.P."
OBJETO: ESPULIAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y asseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidad en el servicio.

Cumplimiento social y ambiental en el agua potable.																
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN										MONITORIO Y REVISIÓN		
Procesos / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	ANÁLISIS DEL RIESGO Riesgo inherente			CONTROLES	VALORACIÓN DEL RIESGO				Acciones asociadas al control		FECHA	RESPONSABLE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO
				Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registra			
ANEACIÓN: Planificar los planes, programas y proyectos y procura del cumplimiento de la misión institucional, la prestación de los servicios públicos y la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y asno de acuerdo a la normatividad vigente.	Incumplimiento de la normatividad y del sector de agua potable y saneamiento básico- sector público.	Tráfico de influencias	Pérdida de credibilidad y confianza de los ciudadanos ante la Entidad	3	5	15 MODERADA	Aplicación de instructivo de solicitud de disponibilidades, aprobación y entrega de redes hidrosanitarias.	2	4	10 BAJA	Vigencia 2021	Socialización del instructivo de disponibilidades, aprobación y entrega de redes hidrosanitarias y realizar seguimiento.	Listados de asistencia	Trimestralmente	Dirección Técnica Operativa	Subgerencia Dirección Control Interno de gestión
		Extratramitación de funciones y exceso de poder.	Pérdida de información, metas sin cumplir, posibles sanciones	3	5	15 MODERADA	Manual de funciones y competencias Procesos y procedimientos. Indicadores.	3	5	15 MODERADA	Vigencia 2021	Incluir en el plan de re inducción, capacitaciones sobre los deberes, derechos y prohibiciones contenidas en el código único disciplinario.	Listados de asistencia	Semestralmente	Subgerencia Dirección control interno disciplinario	Dirección Control Interno de gestión
CONTROL DE GESTIÓN: Realizar evaluación, seguimiento y control a la gestión institucional a través de verificaciones periódicas, prestando cumplimiento de objetivos institucionales y legales vigentes	Falta de controles en la generación de informes de calidad de agua. Falta de seguimiento a los indicadores de ley	Información de resultados de calidad de agua para el favorecimiento del solicitante	Sanciones, pérdida de imagen	2	10	20 MODERADA	Auditorías, actualización del normograma.	1	10	10 BAJA	Vigencia 2021	Incluir dentro de las auditorías el seguimiento a los informes de calidad de agua	Informe de auditoría	Mensualmente	Dirección Técnica Operativa	Dirección Control Interno de gestión
	Falta de aplicación del código de ética. Falta de custodia de la documentación.	Manipulación a los expedientes de procesos disciplinarios.	Sanciones	2	10	20 MODERADA	Establecimiento del código de ética y socialización del código único disciplinario	2	10	20 MODERADA	Vigencia 2021	Socialización del código de ética y deberes y responsabilidades del empleado público	Listados de asistencia	Una jornada cada semestre	Dirección control interno disciplinario Dirección control interno de gestión	Dirección Control Interno de gestión
PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE: Producir agua potable con los estándares de calidad nacionales, con continuidad, medición de los consumos y una cobertura del 100% del perímetro hidráulico en la ciudad de flandes	La no aplicación de los principios y valores éticos de la entidad por parte de los funcionarios. Falta de seguimiento por parte de control interno.	Recibir dádivas o acceder a sobornos	Pérdida de credibilidad e imagen institucional	3	5	15 MODERADA	Inducción en valores y principios institucionales. Seguimiento a los actos de corrupción y el inicio de procesos sancionatorios.	3	5	15 MODERADA	Vigencia 2021	Realización de jornadas de inducción y re inducción periódica en valores y principios institucionales.	Listados de asistencia	Una jornada cada semestre	Subgerencia Dirección control interno disciplinario	Director Control Interno de gestión
	Incumplimiento de los deberes, obligaciones y prohibiciones en el desempeño de las funciones propias del Cargo.	Aprobación de solicitudes para el favorecimiento a terceros	Sanciones Deterioro de la imagen institucional.	3	10	30 ALTA	Estandarización de procedimientos y aplicación de auditorías	2	10	20 MODERADA	Vigencia 2021	Realización de jornadas de inducción y re inducción periódica en valores y principios institucionales. Continuar con los procesos de auditorías.	Listados de asistencia	Una jornada cada semestre	Subgerencia Dirección control interno disciplinario	Director Control Interno de gestión
SANEAMIENTO BÁSICO. Realizar recolección continua y tratamiento de las aguas residuales del Sistema de Alcantarillado de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos por la normatividad, para controlar la carga contaminante de las fuentes hídricas.	Falta de aplicación de los principios y valores éticos de la entidad	Dolo o intención de cometer fraude o actos de corrupción en las actividades que se desarrollan en el proceso.	Pérdidas económicas para la empresa. Demora en los procesos. Pérdida de imagen.	2	10	20 MODERADA	Supervisión y Programación de actividades. Establecimiento del código de ética y valores de la Empresa.	2	10	20 MODERADA	Vigencia 2021	Seguimiento periódico al cumplimiento de las actividades programadas. Re inducción del código de ética y valores.	Informes de seguimiento y listados de asistencia.	Una jornada cada semestre	Subgerencia Dirección control interno disciplinario	Director Control Interno de gestión





MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN VIGENCIA 2021

OTIDAD: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."
ISIÓN: ESPUFLAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y cívico en el servicio.

Procesos / Objetivos	Causa	Riesgo	Consecuencia	VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN										FECHA	RESPONS. EJECUCION	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO
				ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO									
				Riesgo inherente			Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
				Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Pasado de ejecución	Acciones	Registro				

GESTION JURIDICA.Brindar, orientar y apoyar técnicamente a la entidad, en el cumplimiento de sus actividades misionales y administrativas, así como en la presentación jurídica en procesos judiciales en los cuales a parte.	Manipulación de información soporte del proceso contractual. La no aplicación del manual de contratación de la Empresa.	Beneficio propio o favorecimiento de terceros en procesos de contratación	Incumplimiento del objeto contractual. Pérdida de credibilidad de la empresa. Sanciones.	3	10	30 ALTA	2	10	20 MODERADA	Vigencia 2021	Socialización del Manual de Contratación de la Empresa y el manual de supervisión a los funcionarios responsables de esta actividad	Listado de asistencia	Una jornada cada semestre	Asesor jurídico en contratación	Director Control interno de gestión
Intervención de intereses particulares del servidor	Ejecer una medida defensiva judicial para favorecer intereses en contra de la entidad	Pérdidas económicas para la empresa	2	10	MODERADA	2	10	MODERADA	Vigencia 2021	Definir políticas de control y seguimiento a procesos judiciales	Documento y registro	Trimestralmente	Subgerencia Asesor jurídico externo	Director Control interno de gestión	
Falta de aplicación de los principios y valores éticos de la entidad. Falta de supervisión a las actividades desarrolladas.	Soborno en las actividades operativas del proceso Facturación u omisión de reporte de información y anomalías	Sanciones. Pérdidas económicas y de imagen de la Empresa.	3	10	30 ALTA	2	10	MODERADA	Vigencia 2021	Seguimiento periódico y verificación de los informes de supervisión para dar cumplimiento a los objetivos contractuales.	Documento y registro	Trimestralmente	Asesor jurídico en contratación	Director Control interno de gestión	
GESTION COMERCIAL.Comercializar el servicio de juzgado y alcantarillado de los usuarios que se benefician de los servicios que presta la Empresa, manteniendo una eficiente y efectiva atención que aumente la satisfacción del cliente.	La no aplicación del código de ética y valores. Falta de parametrizar en el sistema los cobros que se deben realizar, de igual manera los descuentos que se puedan realizar al usuario.	Amiguismo,conocencia o soborno en las actividades del proceso de gestión de cartera,alteración de los cobros realizados a los usuarios.	Sanciones. Pérdida de imagen. Procesos disciplinarios.	3	10	30 ALTA	2	10	MODERADA	Vigencia 2021	Actualizar el nomograma. Parametrizar en el sistema la liquidación de los cobros y los descuentos que se realicen a los usuarios.Socialización de la política de recuperación de cartera	Listas de asistencia, nomograma actualizado.	Primer trimestre	Dirección comercial Dirección cobro coactivo	Director Control interno de gestión
Incumplimiento de los deberes, obligaciones y prohibiciones en el desempeño de las funciones propias de la entidad.	Omitir información sobre incumplimiento de normatividad ambiental en procesos de contratación	Sanciones ambientales. Procesos disciplinarios.	3	10	30 ALTA	1	10	BUENA	Vigencia 2021	Implementación y socialización del programa ambiental de la empresa	Listas de asistencia	Una jornada cada semestre	Dirección técnica operativa	Director Control interno de gestión	
GESTION AMBIENTAL.Llevar a cabo las acciones ambientales para la protección, conservación, obra de el calidad de las fuentes hídricas abastecedoras al acueducto municipal y mitigación de impactos ambientales negativos, producto de la construcción, mantenimiento y operación de los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y aseo.	Falta de ética. Incumplimiento de funciones del cargo.	Manipulación en los informes de verificación del cumplimiento del objeto de los convenios y contratos.	Pérdida de imagen. Sanciones	2	10	MODERADA	2	10	MODERADA	Vigencia 2021	Socialización del Código de Ética y valores. Capacitación en tipos de sanciones disciplinarias.	Listas de asistencia	Una jornada cada semestre	Dirección control interno disciplinario	Director Control interno de gestión
Inexistencia de control efectivo por parte del superior jerárquico.	Inclusión de pagos no autorizados a un funcionario.	Sanciones disciplinarias.	2	10	MODERADA	1	10	BUENA	Vigencia 2021	Auditorías a las liquidaciones de pagos y nómina de los funcionarios y liquidación y pago de horas extra	Informe de auditoría	Bimensualmente	Subgerencia Dirección control interno de gestión	Director Control interno de gestión	
GESTION ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO. Gestionar la relación laboral de los servidores públicos y privados de ESPUFLAN E.S.P. en el desarrollo de las ciudades Administrativas, Comerciales y Operativas.	Falta de supervisión en el proceso.	Alteración, modificación u omisión de pruebas en accidentes de trabajo o enfermedad laboral	Incumplimiento de los procedimientos. Sanciones disciplinarias.	1	10	BUA	1	10	BUA	Vigencia 2021	Regular supervisión a la investigación de accidentes laborales.	Informes de supervisión	Trimestralmente	Subgerencia Dirección control interno de gestión	Director Control interno de gestión




25

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN VIGENCIA 2021

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFAN E.S.P."
ESPUFAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN														
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO						
Procesos / Objetivos	Causa	Riesgo	Consecuencia	Riesgo inherente			CONTROLES	Riesgo Resultal			Acciones asociadas al control			
				Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Período de ejecución	Acciones	Registro	
Garantizar que la administración de servicio sea eficiente y eficaz	Falta de seguimiento en la aplicación de la Ley general de archivo.	Deficiencia en el manejo documental y de archivo que incrementa la exposición a la corrupción.	Pérdida o manipulación de la documentación. Procesos disciplinarios.	3	10	30 ALTA	Procedimiento para el manejo de archivo.	2	10	20 MODERADA.	Vigencia 2021	Socialización y seguimiento a la aplicación de la ley de archivo vigente.	Registro de seguimiento	
	Incumplimiento de los deberes, obligaciones y prohibiciones en el desempeño de las funciones propias de la entidad.	Plan de capacitaciones y de incentivos dirigido y con favoritismos.	Afectación del clima laboral. No aplicación de los conocimientos adquiridos en el área correspondiente.	3	10	30 ALTA	Programa de Capacitación y Bienestar	2	10	20 MODERADA	Vigencia 2021	Seguimiento a la implementación y funcionamiento del comité de Capacitaciones y bienestar.	Acta de reunión	
COMUNICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL. Planear ejecutar entregas de comunicación en los niveles interno y externo del ESPUFAN E.S.P. para contribuir a la proyección de la imagen institucional, garantizando un correcto flujo y acceso a la información. Así mismo diseñar campañas de Responsabilidad Social que contribuyan al fortalecimiento y la preservación del recurso hídrico.	Falta de medios de comunicación adecuados. Se no implementación del manual de comunicaciones y de la matriz de comunicación interna y externa.	Ocultar a la ciudadanía información considerada pública.	Pérdida de buena imagen institucional	2	10	20 MODERADA	Manual y matriz de comunicaciones de la entidad	2	10	20 MODERADA	Vigencia 2021	Actualización y socialización del manual y matriz de comunicaciones	Listado de asistencia	
	Falta de aplicación de los principios y valores éticos de la entidad	Uso indebido de bienes y elementos de la entidad	Pérdidas económicas para la entidad. Procesos disciplinarios.	3	10	30 ALTA	Código de ética y valores de la empresa	2	10	20 MODERADA	Vigencia 2021	Re inducción de código de ética y valores.	Listado de asistencia. Informe de auditoría.	
GESTIÓN AMBIENTE FÍSICO. Brindar eficientemente el apoyo logístico a todos los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad en la empresa de acueducto Alcantarillado y aseo de ESPUFAN E.S.P.	Falta de control y seguimiento de la programación de las actividades de los vehículos. Abuso de las funciones asignadas.	Uso inadecuado del servicio de transporte, destinado para actividades personales o en beneficio de terceros.	Cumplimiento de las Faltas disciplinarias. No actividades programadas por la empresa. Pérdida económica para la empresa.	3	10	30 ALTA	Programación semanal de uso de vehículos	2	10	20 MODERADA	Vigencia 2021	Seguimiento al cumplimiento de la programación de mantenimiento de vehículos.	Registro de cumplimiento de actividades	
	Falta de aplicación de los principios y valores éticos de la entidad	Afectación de rubros que no corresponden con el objeto del gasto, para el beneficio propio.	Falta Disciplinaria. Incumplimiento de metas institucionales	1	10	10 BAJA	Creación de rubros e identificación del origen de los recursos Auditorías	1	10	10 BAJA	Vigencia 2021	Revisión y control de la ejecución de rubros presupuestales	Registro de saldo de ejecución	
GESTIÓN FINANCIERA. Realizar políticas y procesos de control que nos permita evitar los riesgos de corrupción en nuestra entidad y máxime en el manejo de los recursos públicos.	Incumplimiento de los deberes, obligaciones y prohibiciones en el desempeño de las funciones propias de la entidad. Falta de integración del aplicativo contable.	Archivos contables con vacíos de información, falsificación o modificaciones no autorizadas, inexistencia o datos engañosos en los registros contables.	Falta disciplinaria o fiscal. Estados financieros irreales	2	20	40 ALTA	Auditorías Procedimientos	1	20	20 MODERADA	Vigencia 2021	Auditorías contables. Integración del aplicativo contable.	Resultados de auditorías contables. Verificación de los saldos contables Vs aplicativo.	
													MONITORIO Y REVISIÓN	
													RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO
													Subgerencia	Director Control Interno
													Subgerencia Direccion control interno de gestion	Director Control Interno de gestion
													Subgerencia Sistemas	Director Control Interno de gestion
													Subgerencia Direccion control interno disciplinario	Director Control Interno de gestion
													Direccion tecnica operativa	Director Control Interno de gestion
													Direccion Financiera	Director Control Interno de gestion
													Contralor designado por la SSPD	Director Control Interno de gestion





MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN VIGENCIA 2021

UNIDAD: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUJÁN E.S.P."
USO: Espuján E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promoviendo el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.

Procesos / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	ANÁLISIS DEL RIESGO										VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN										FECHA	MONITORIO Y REVISIÓN	
				Riesgo Inminente			CONTROLES			VALORACIÓN DEL RIESGO				Acciones asociadas al control												
				Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Período de aplicación	Acciones	Registro	RESPONSE EJECUCION	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO												
				Riesgo Residual			VALORACIÓN DEL RIESGO			Acciones asociadas al control																
				Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Período de aplicación	Acciones	Registro														
ESTACIÓN TECNOLÓGICA. Garantizar el efectivo apoyo tecnológico a las diferentes áreas de ESPUJÁN E.S.P., resistente a adaptación de recursos tecnológicos apropiados al desarrollo e implementación del Software requerido.	Prestamo de perfil de usuario Falso de aplicación de los principios y valores éticos de la entidad	Uso inadecuado del usuario para hacer cambios en el sistema de información	Falta disciplinada, Pérdidas económicas para la Empresa.	3	10	30 ALTA	Implementación del software de gestión integral	2	10	20 MODERADA	Vigencia 2021	Capacitando al personal en las Indisciplina del préstamo de usuarios y los controles. Cambios periódicos de claves a los usuarios del sistema.	Listado de asistencia Registro de cambio de clave.	Una jornada cada semestre	Subgerencia Sistemas	Director Control Interno de gestión										

CONSOLIDACIÓN DEL DOCUMENTO:	NOMBRE: Lina Marcela Barrera González
	CARGO: Subgerente
APROBACIÓN DE SEGUIMIENTO:	FIRMA:
	NOMBRE: Carlos Eduardo Carvajal Rubio
	CARGO: Director Control Interno de Gestión
	FIRMA:

laboró:Subgerencia-Dirección Control Inti interno/enero de 2021