



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. 0017

(enero 18 de 2022)

"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 2022"

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 20211000415405, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con fecha del 20 de agosto del 2021, se designó como Agente Especial de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes – ESPUFLAN E.S.P., a **JHON JAIRO SANCHEZ ESCOBAR**, identificado con cédula de ciudadanía No. 5.822.126 expedida en Ibagué, como consta en el acta de posesión del día 21 de agosto de 2021

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 Secretaria 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, implementado 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 2022.

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

Que, en mérito de lo expuesto,

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. 0017

(enero 18 de 2022)

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 2022, 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 2022



JHON JAIRO SANCHEZ ESCOBAR
AGENTE ESPECIAL

Flandes, enero de 2022

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. 0017
(enero 18 de 2022)

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 2022. 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.



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. 0017
(enero 18 de 2022)

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.

Nuevo Código General Disciplinario

- Reformado por la Ley 2094 de 2021

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





RESOLUCIÓN A.E. No. 0017
(enero 18 de 2022)

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

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.



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



RESOLUCIÓN A.E. No. 0017

(enero 18 de 2022)

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 2022				
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. 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 2022
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 2022
	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 gestión	Una jornada cada semestre 2022
	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



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. 0017
(enero 18 de 2022)

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022				
Componente 1: Gestion del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción				
Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
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 Trimestre
	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 gestión Sistemas.	Una jornada cada semestre 2022
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 2022
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.

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





RESOLUCIÓN A.E. No. 0017
(enero 18 de 2022)

FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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.



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. 0017
(enero 18 de 2022)

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:

- **Eliminación de tramites / Otros Procedimientos Administrativos:** suprimir los tramites 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 Tramites:** cuando se agrupan dos o más tramites 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 ESPUFLAN 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: ESPUFLAN 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 PÚBLICOS DE FLANDES
Nít. 800190921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



RESOLUCIÓN A.E. No. 0017
(enero 18 de 2022)

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022				
Componente 2: Racionalización de tramites				
Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Priorización de tramites	Realizar inventario de tramites con base en el manual de procesos y procedimientos	Relacion de tramites	Responsable de dependencia	Primer trimestre 2022
2. Racionalización de tramites	Diseño e implementación de formularios según procedimientos de la empresa	Formularios socializados e implementados	Responsable de dependencia Sistemas	Primer trimestre 2022

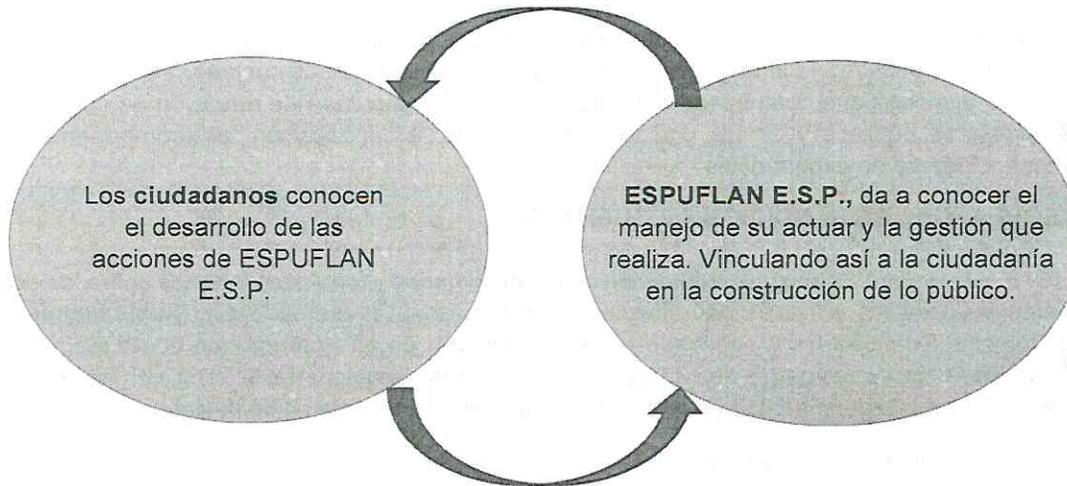
TERCER COMPONENTE
RENDICION DE CUENTAS

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.



RESOLUCIÓN A.E. No. 0017
(enero 18 de 2022)



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.

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 -



RESOLUCIÓN A.E. No. 0017

(enero 18 de 2022)

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 2022 en relación con la gestión institucional de la vigencia 2021.

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.
- 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.



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. 0017
(enero 18 de 2022)

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 2022				
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 2022
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. Información de calidad y en lenguaje comprensible	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 2022
	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	Agente Especial Responsables de cada dependencia Sistemas	Vigencia 2022



RESOLUCIÓN A.E. No. 0017
(enero 18 de 2022)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022				
Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
		comunicación internos de la Empresa y página Web.		
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 2022
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, evidenciando la efectividad de las acciones.	Informe de auditoría al cumplimiento de la política de rendición de cuentas.	Director de Control Interno de Gestión	Junio y diciembre 2022
	Dar a conocer el resultado de la auditoría a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendición de cuentas.	Registro de notificación 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:



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. 0017
(enero 18 de 2022)

- 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.
- 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 2022				
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



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. 0017
(enero 18 de 2022)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022				
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	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 2022
	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 desarrollo de iniciativas de mejora.	Comités de Gerencia	Agente Especial Director Comercial Director Cobro Coactivo	Vigencia 2022
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 2022
	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 2022
	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.	Director Comercial Sistemas	Primer trimestre 2022



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. 0017
(enero 18 de 2022)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022				
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
2. Fortalecimiento de los canales de atención		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.		
	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 sugerencias ubicado en la oficina de P.Q.R.	Director Comercial Director control interno de gestion Sistemas	Bimensualmente
	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 2022
	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	Trimestralmente

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. 0017
(enero 18 de 2022)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022				
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	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 2022
	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 2022
4. Normativo y procedimental	4.1 Ajustar los procedimientos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Manual de procedimiento de PQR	Director Comercial	Primer trimestre 2022
	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 2022
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Caracterización de los usuarios/suscriptores	Clasificación de los usuarios	Director Comercial	Primer trimestre 2022
	5.2 Revisar y evaluar los mecanismos de información	Informes de evaluación	Director Comercial	Primer trimestre 2022



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. 0017
(enero 18 de 2022)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022				
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	y comunicación empleados por ESPUFLAN E.S.P.			
	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

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.





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. 0017
(enero 18 de 2022)

- 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.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022				
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	Vigencia 2022
	1.2. Publicar la información mínima obligatoria exigida por la Ley 1712 de 2014	Información institucional publicada	Sistemas	Vigencia 2022
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 2022
3.Monitoreos del acceso a la información pública	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.



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. 0017
(enero 18 de 2022)

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

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 ESPUFLAN 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.

COMPROMISO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022				
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 2022
	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 2022



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



RESOLUCIÓN A.E. No. 0017
(enero 18 de 2022)

COMPROMISO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022				
Componente 6: Iniciativas adicionales				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
	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.

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 diez y ocho (18) días del mes de enero del año dos mil veintidós (2022).

JHON JAIRO SANCHEZ ESCOBAR
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

