



RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

"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 2019"

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 Ley 1474 del 2011, 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.

Que se hizo necesario que cada responsable de proceso o líder de las diferentes áreas de la Empresa, elaborara el mapa de riesgos de Corrupción, la racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información y las iniciativas adicionales, estructurar las medidas para controlar los riesgos de corrupción, establecer los compromisos en los componentes y de esta manera promover la transparencia, concentrando acciones que permitan dar cumplimiento a la Ley 1474/2011, por medio de la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

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 2019, 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:



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. 0015
(enero 23 de 2019)

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



LUZ FLOR MIREYA GUALTERO PERDOMO
AGENTE ESPECIAL
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES – ESPUFLAN E.S.P.
Flandes – Tolima
2019

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





RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

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 presenta las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" 2019. Con las cuales se busca generar los controles y de esta manera promover la transparencia y prevenir la corrupción así cumplimiento a la Ley 1474/2011.

RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

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.

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.



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. 0015

(enero 23 de 2019)

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

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 – EPUFLAN 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 de realizar seguimiento y evaluación permanente 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.

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.

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



RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

COMPROMISOS

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES – ESPUFLAN E.S.P.				
COMPONENTE I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Política de Administración del Riesgo	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 de Control Interno de Gestión	Tercer Trimestre de 2019
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1. Verificar y ajustar el Mapa de Riesgos de Corrupción con los jefes de área de la empresa.	Mapa de riesgo de corrupción institucional ajustado y socializado.	Subgerencia Director de Control Interno de Gestión	Tercer Trimestre de 2019
	2.2. Llevar a cabo reuniones de socialización con cada líder de proceso, en el cual se revisará los riesgos identificados, sus causas, análisis y valoración del mismo.		Jefes de área	
	2.3. Realizar el seguimiento y acompañamiento a la implementación de las acciones de administración de riesgos.	Informes de seguimiento	Director de Control Interno de Gestión	Segundo semestre de 2019
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	Área de Sistemas	Tercer Trimestre de 2019



RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES – ESPUFLAN E.S.P.				
COMPONENTE I: Gestión 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 Área de sistemas.	Segundo semestre de 2019
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	Segundo semestre de 2019
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	Segundo semestre de 2019

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

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.

RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

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, 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:



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. 0015

(enero 23 de 2019)

- **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).

TERCER COMPONENTE

RENDICION DE CUENTAS

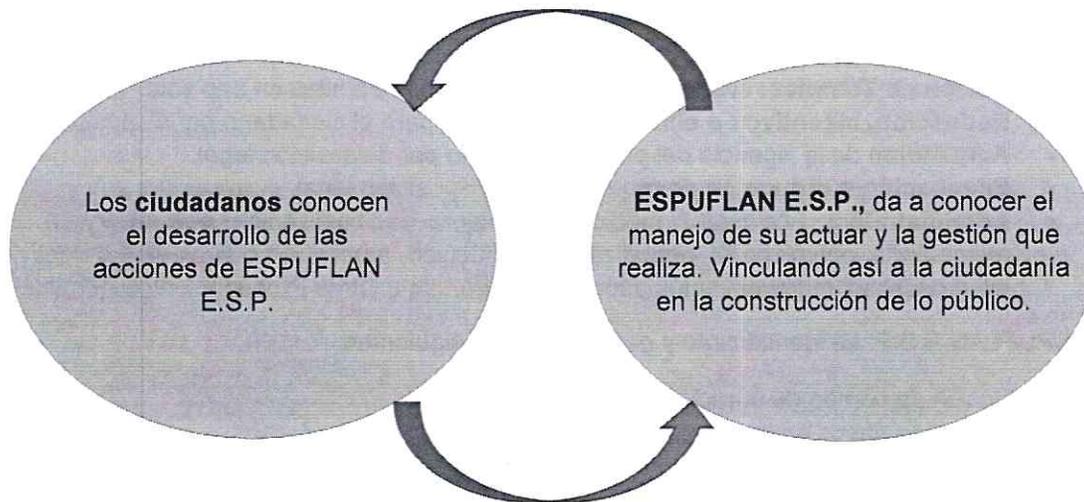
De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, "por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", la rendición de cuentas es " ... un proceso...mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional 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.

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



RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

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.

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. 2016100000034 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.



RESOLUCIÓN A.E. No. 0015

(enero 23 de 2019)

- 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 **dialogo** 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 2019.

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.

RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

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.

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

COMPROMISOS

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente III: Rendición de Cuentas				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Retroalimentar a los funcionarios de ESPUFLAN E.S.P. los criterios que se deben tener en cuenta para generar la información que se va a brindar a la comunidad relacionada con la gestión de la Empresa. La información debe cumplir con los principios	Actividad de retroalimentación de los Criterios para la generación de la información. (Estrategia de Rendición de cuentas)	Subgerencia Director de Control Interno de Gestión Área de sistemas.	Segundo semestre de 2019



RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente III: Rendición de Cuentas				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
	de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a toda la comunidad.			
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Teniendo los espacios de participación ciudadana que determine la empresa, se brindará a la comunidad la oportunidad de presentar sus inquietudes, sugerencias, a las cuales se les brindará explicaciones y sustentación por medio del dialogo.	Lista de Asistencia en los espacios de participación. Reseña Fotográfica	Agente Especial Jefes de área	Vigencia 2019
	2.2. Presentar a la comunidad en general y a los funcionarios de la empresa las actividades diseñadas por ESPUFLAN E.S.P. para la implementación de mecanismos de participación que permitan el dialogo con los usuarios.	Listados de asistencia Reseña Fotográfica Socialización, a través de los medios de comunicación internos de la Empresa y página Web.	Área de Sistemas	Vigencia 2019
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	3.1 Programar y realizar jornadas al interior de la empresa relacionadas con la cultura de rendición de cuentas.	Informe de jornadas que se desarrollen relacionadas con la Rendición de Cuentas	Agente Especial Subgerencia	Vigencia 2019

RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente III: Rendición de Cuentas				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
	Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento.		Director de Control Interno de Gestión	
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. Dar a conocer el resultado de la auditoría a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendición de cuentas.	Informe de auditoría al cumplimiento de la política de rendición de cuentas. Registro de notificación de los resultados de la Auditoría	Director de Control Interno de Gestión	Junio y diciembre de 2019

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



RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

- 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.

COMPROMISOS

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente IV: Mecanismos Para Mejorar la 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., reforzando el compromiso de la Gerencia, la existencia de una institucionalidad	Plan de Acción con avances.	Jefes de área	Avances Trimestrales vigencia de 2019



RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente IV: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	formal para la gestión del servicio al ciudadano. Formular planes de acción y asignación de recursos.			
	1.2 Fortalecer el área de atención al cliente de la Dirección Comercial de la Empresa.	Acta de reunión para registrar las acciones de mejora para el fortalecimiento del área de atención al cliente.	Director Comercial Director Cobro Coactivo	Trimestral durante la vigencia 2019
	1.3 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al cliente.	Presupuesto con rubro para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al cliente. Plan anual de adquisiciones.	Agente Especial Director Comercial Director Financiero	Segundo Semestre 2019
	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 2019



RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente IV: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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 Jefes de área	Segundo semestre de 2019
	2.2. Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad.	Instalar un video 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 Área de sistemas	Segundo semestre de 2019
	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	Director Comercial Área de sistemas	Segundo semestre de 2019

RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente IV: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
		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 Área de sistemas	Segundo semestre de 2019
	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 en la vigencia 2019
	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 de Control Interno de Gestión	Segundo semestre de 2019
3. Talento Humano	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Programa de Inducción y Reinducción	Subgerencia	Segundo semestre de 2019



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. 0015

(enero 23 de 2019)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente IV: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	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	
	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 2019
	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 2019	Subgerencia	Vigencia 2019
4. Normativo y procedimental	4.1 Diseña e Implementar procedimiento para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Manual de procedimiento de PQR	Director Comercial	Tercer Trimestre de 2019
	4.2 Realizar seguimientos y elaborar informes periódicamente de PQR para identificar oportunidades de mejora en la	Informes de Seguimiento	Director de Control Interno de Gestión	Segundo semestre de 2019

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



RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente IV: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	prestación de los servicios.			
	4.3 Realizar capacitaciones sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Listados de Asistencia	Director Comercial	Segundo semestre de 2019
5. Interacción con el ciudadano	5.1 Clasificar a los usuarios/suscriptores	Clasificación de los usuarios	Director Comercial	Vigencia 2019
	5.2 Revisar y evaluar los mecanismos de información y comunicación empleados por ESPUFLAN E.S.P.	Informes de evaluación	Director Comercial	Segundo semestre de 2019
	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.	Encuesta satisfacción al cliente.	Director Comercial.	Segundo semestre de 2019

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



RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

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.

COMPROMISOS

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente V: 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 botón de transparencia disponible en la página web de la empresa.	Botón de Transparencia actualizado	Área de Sistemas	Tercer trimestre de 2019

RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente V: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
	1.2. Publicar la información mínima obligatoria relacionada con: estructura orgánica de la empresa, contratación, Estrategia de Gobierno en Línea, procedimientos, servicios ofrecidos y funcionamiento de la Empresa, rendición de cuentas, relación con entes de control y de regulación y planes de mejoramiento.	Información institucional Publicada	Área de Sistemas	Segundo semestre de 2019
2. Elaboración los Instrumentos de Gestión documental.	2.1. Diseñar e implementar el proceso de gestión documental al interior de la empresa.	Programa de Gestión Documental	Director Administrativo y Financiero	Tercer trimestre 2019

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.

RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

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 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 E.S.P., en la vigencia 2019 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.

COMPROMISOS

COMPROMISO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente VI: 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 2019

RESOLUCIÓN A.E. No. 0015
(enero 23 de 2019)

COMPROMISO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente VI: INICIATIVAS ADICIONALES				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
	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 Control Interno Disciplinario	Semestralmente 2019
	1.3. Operatividad del buzón de sugerencias.	Trámite y Seguimiento a denuncias.	Director Comercial Director de Control Interno de Gestión.	Vigencia 2019

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

ARTÍCULO SEGUNDO: Los Jefes de Área de la Empresa son los responsables realizar el seguimiento y 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 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.



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. 0015
(enero 23 de 2019)

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Flandes - Tolima, a los veintitrés (23) días del mes de enero del año Dos Mil Diecinueve (2019).

LUZ FLOR MIREYA GUALTERO PERDOMO
Agente Especial

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

