



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

25
Años

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (Resolución A.E. N° 0015 DE 2019)

Evaluación Primer Trimestral 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	AVANCES (mayo de 2019)
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	La Empresa cuenta con la política de administración del riesgo desde el mes de marzo de 2019. Falta socialización de la política al interior de la Empresa.
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 Jefes de área	Tercer Trimestre de 2019	La Empresa cuenta con mapa de riesgos, fue adoptado mediante Resolución A.E. 0015 de 2019. Falta socialización del mapa de riesgos al interior de la Empresa

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





EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800190921-4

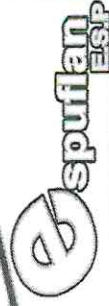
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835

DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

25
Años

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	AVANCES (mayo de 2019)
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.2. Llevar a cabo de reuniones de socialización con cada líder de proceso, en el cual se revisará los riesgos identificados, sus causas, análisis y valoración del mismo.				Falta socialización del mapa de riesgos al interior de la Empresa
	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	En el mes de mayo de 2019 se llevó a cabo el seguimiento y evaluación de los avances de la ejecución del Mapa de riesgos
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	La Empresa cuenta en su pagina web con el link CONTACTENOS donde los usuarios y comunidad pueden acceder a comentar acerca del mapa de riesgos de corrupción

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

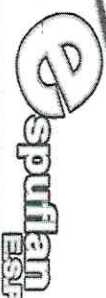


EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES – ESPUFLAN E.S.P.

COMPONENTE I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

AVANCES (mayo de 2019)					
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 de Área de sistemas.	Segundo semestre de 2019	En la pagina web de la Empresa están publicados los informes de la gestión institucional de cada vigencia fiscal
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	No se han presentado ajustes o modificaciones al mapa de riesgos
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	En el mes de mayo de 2019 se llevó a cabo el seguimiento y evaluación de los avances de la ejecución del Mapa de riesgos

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

25
Años

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.” PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					AVANCES (mayo de 2019)
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.	Actividad de retroalimentación de los Criterios para la generación de la información.	Subgerencia	Segundo semestre de 2019	
	La información debe cumplir con los principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a toda la comunidad.	(Estrategia de Rendición de cuentas)	Director de Control Interno de Gestión Área de sistemas.		
La Empresa no cuenta con un procedimiento establecido para la rendición de cuentas según la normatividad vigente.					
Como medida de rendición de cuentas la Empresa publica en su pagina web el informe de la gestión institucional de cada vigencia.					
La Empresa en el mes de mayo realizo la convocatoria todo el personal Directivo, administrativo, asistencial y al personal del Sindicato de la Empresa con el fin de dar a conocer el informe de gestión y rendir cuentas a una serie de interrogantes manifestados por el ente sindical.					

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

X





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



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	AVANCES (mayo de 2019)
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	Durante los primeros cuatro (4) meses de la vigencia 2019 la Empresa no han realizado jornadas de participación ciudadana. La Empresa cuenta en la actualidad con el área de P.Q.R., con el buzón de sugerencias y con la encuesta de calificación de los servicios operados por la Empresa por parte de los usuarios, como herramientas de participación ciudadana.
	2.2. Presentar a la comunidad en general y a los funcionarios de la empresa las actividades	Listados de asistencia Reseña Fotográfica	Área de Sistemas	Vigencia 2019	En la actualidad la Empresa se encuentra en el proceso de actualización de la pagina web, con el fin de mostrara a los usuarios y comunidad las diferentes actividades

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

25
Años

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.” PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					AVANCES (mayo de 2019)
Componente III: Rendición de Cuentas					
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	
	diseñadas por ESPUFLAN E.S.P. para la implementación de mecanismos de participación que permitan el dialogo con los usuarios.	Socialización, a través de los medios de comunicación internos de la Empresa y página Web.			que adelanta la Empresa como gestión institucional.
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. Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento.	Informe de jornadas que se desarrollen relacionadas con la Rendición de Cuentas	Agente Especial Subgerencia Director de Control Interno de Gestión	Vigencia 2019	La Empresa en el mes de mayo realizo la convocatoria todo el personal Directivo, administrativo, asistencial y al personal del Sindicato de la Empresa con el fin de dar a conocer el informe de gestión y rendir cuentas a una serie de interrogantes manifestados por el ente sindical.

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



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."						
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente III: Rendición de Cuentas					AVANCES (mayo de 2019)	
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada		
	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 de 2019		En la actualidad se presenta una limitante de auditoría, debido a que la Empresa no cuenta con un procedimiento de rendición de cuentas legalmente establecido con base en la normativa vigente para tal fin.
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	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				

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

25
Años

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.” PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					AVANCES (mayo de 2019)
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				Se cuenta con el informe de la evaluación del Plan de Acción de la vigencia 2018. En el mes de mayo se diseñó el Plan de Acción vigencia 2019, en el mes de septiembre se realizará la primera evaluación de los avances de las actividades establecidas.
	E.S.P., reforzando 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 con avances.	Jefes de área	Avances Trimestrales vigencia de 2019	

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

25
Años

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	AVANCES (mayo de 2019)
	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	Permanentemente se viene adelantando reuniones de seguimiento entre la gerencia y el personal del área comercial con el fin de evaluar las estrategias de mejora establecidas
	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.	Agente Especial Director Comercial Director Financiero	Segundo Semestre 2019	Dentro del Plan Anual de Adquisiciones PAA se asignaron recursos
	1.4 Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de	Comités de Gerencia	Agente Especial Director	Vigencia 2019	Dentro del comité de gerencia se determinan estrategias y se dan directrices para mejorar las

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

25 Años

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.” PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					AVANCES (mayo de 2019)
Componente IV: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
1.Fortalecimiento de los canales de atención	servicio al ciudadano y la Gerencia para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.		Comercial Director Cobro Coactivo		relaciones entre la Empresa y los usuarios y comunidad en general
	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	A la fecha no se han realizado capacitaciones al respecto
	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	Director Comercial Área de sistemas	Segundo semestre de 2019	La Empresa cuenta con una página web de fácil acceso y se cuenta con el link CONTACTENOS a través del cual los usuarios y comunidad pueden realizar o interponer sus respectivas inquietud y reclamos.

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





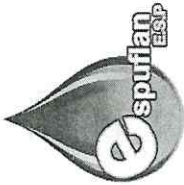
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
Nit. 800190921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

25
Años

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	AVANCES (mayo de 2019)
2. Fortalecimiento de los canales de atención		conocer el acceso a la página web de la empresa			En las instalaciones de las oficinas de P.Q.R. se instaló un Tv con el fin de ser expuestos una serie de videos institucionales.
	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.	Director Comercial Área de sistemas	Segundo semestre de 2019	La Empresa cuenta con Tres funcionarios del área P.Q.R. para la atención personalizada de los usuarios y comunidad en general La Empresa cuenta con una página web de fácil acceso y se cuenta con el link CONTACTENOS a través del cual los usuarios y comunidad pueden realizar o interponer sus respectivas inquietud y reclamos. En las instalaciones de las oficinas de P.Q.R. se instaló un Tv con el fin de ser expuestos una serie de videos institucionales

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





EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800190921-4

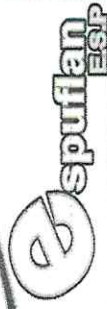
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835

DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

25 Años

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.” PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					AVANCES (mayo de 2019)
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	2.4. 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	La Dirección de control interno de gestión viene evaluando la percepción de la satisfacción de los usuarios por la prestación de los servicios que opera la Empresa a través de las herramientas como son el buzón de sugerencias y de la aplicación de la encuesta de percepción en las instalaciones de atención al cliente-P.Q.R.
	2.5. Diseñar e implementar indicadores para medir el desempeño de los canales de atención. Se deben llevar estadísticas de los resultados.	Informes de Indicadores	Director Comercial	Trimestralmente en la vigencia 2019	La Dirección de control interno de gestión presenta al área comercial y a la gerencia el informe de evaluación de los P.Q.R.'s por tipo de servicio prestado y por las diferentes clases de reclamos. Se carece de indicadores que midan el desempeño de los canales de atención que tiene dispuesto la empresa

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

25
Años

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	AVANCES (mayo de 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	Se evaluará en el segundo semestre
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 de Control Interno de Gestión	Segundo semestre de 2019	Se evaluará en el segundo semestre
	3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de ESPUFLAN E.S.P.	Manual de Socialización código de ética.	Agente Especial	Vigencia 2019	Para la admisión de nuevo personal, la empresa viene estudiando los perfiles ocupacionales que acredita la persona y se evalúa la competencia de ingreso a la empresa con los requisitos académicos y ocupacionales que se
	3.3 Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias laborales.	Manual de Funciones, competencias laborales y requisitos del cargo	Subgerencia		

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

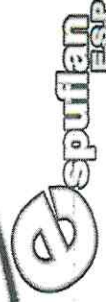
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

25 Años

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.” PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					AVANCES (mayo de 2019)
Componente IV: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano					exigen en el manual de funciones de la empresa
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
3. Talento Humano					
	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	La Empresa no cuenta con un Programa de capacitación formalmente establecido

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

F





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

25
Años

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	AVANCES (mayo de 2019)
4. Normativo y procedimental	4.1 Diseñar e Implementar procedimiento para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Manual de procedimiento de PQR	Director Comercial	Tercer Trimestre de 2019	En la actualidad la Empresa se encuentra en la etapa de elaboración del manual de procedimientos para todas sus áreas
	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	Segundo semestre de 2019	La Dirección de control interno de gestión viene realizando el seguimiento y evaluación a los P.Q.R.'s por servicio prestado y por tipo de reclamo
	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	La Empresa no cuenta con un Programa de capacitación formalmente establecido

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

25 Años

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.” PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					AVANCES (mayo de 2019)
Componente IV: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
5. Interacción con el ciudadano	5.1 Clasificar a los usuarios/suscriptores	Clasificación de los usuarios	Director Comercial	Vigencia 2019	La Dirección comercial cuenta con la relación de usuarios por uso y estratos
	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	Se llevará a cabo en el segundo semestre de 2019
	5.2 Realiza 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	La Dirección de control interno de gestión viene realizando la evaluación de la percepción de los usuarios de la Empresa a través del diligenciamiento de la encuesta de precepción entregada a los usuarios en el momento de ser atendidos en la oficina de atención al cliente y a través del buzón de sugerencias ubicado en esta misma área.

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

25
Años

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	AVANCES (mayo de 2019)
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	
En la actualidad el ingeniero de Sistemas de la Empresa viene realizando la actualización de la página web de la Empresa					

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

25
Años

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.” PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					AVANCES (mayo de 2019)
Componente V: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	
1.Lineamientos de Transparencia	1.2. 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	
					En la actualidad la Empresa cuenta con dicha información en la página web, pero se debe ajustar con base en los lineamientos de la Ley 1712 de 2014

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

25
Años

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	AVANCES (mayo 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	
La Empresa se encuentra en mora de diseñar e implementar su propio Programa de gestión documental					

Carretera 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

25
Años

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.” PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					AVANCES (mayo de 2019)
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	Falta realizar la socialización del código de Integridad
	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	Semestralmente 2019	Se llevará a cabo por parte de la Dirección de control interno disciplinario en el segundo semestre de 2019 con base en los nuevos lineamientos del código disciplinario aprobado en el primer semestre de 2019
1. Inicitivas Adicionales	1.3. Operatividad del buzón de sugerencias.	Trámite y Seguimiento a denuncias.	Director Comercial Director de Control Interno de Gestión.	Vigencia 2019	Con el personal de funcionarios del área de atención al cliente se viene sensibilizando a los usuarios a que hagan uso del buzón de sugerencias

Evaluó: Dirección Control Interno de Gestión/mayo 27 de 2019

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

