



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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2023

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.”					
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023					
Componente 1: Gestion del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción					
Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avances (30 junio 2023)
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.	Dirección administrativa financiera Director Control Interno Gestión	Primer Bimestre 2023	Se actualizó la política de administración del riesgo con base en la nueva estructura orgánica de la empresa, pendiente de su adopción a través de acto administrativo interno
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	Dirección administrativa financiera Director Control Interno Gestión Jefes de área	Primer Bimestre 2023	Se adoptó mediante resolución A.E. N°2023-01-02-002 del 02 de enero de 2023

📍 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

✉ E-mail:
pgraseo@espuflan.com.co

☎ 3183473172



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

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.”

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Componente 1: Gestion del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avances (30 junio 2023)
	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	Dirección administrativa financiera Dirección control interno gestión	Una jornada cada semestre 2023	Se viene realizando la socialización a través de correos institucionales de cada área de la empresa
	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	Se realiza a través de los informes de seguimiento de la Dirección de control interno de gestión
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	En la página web de la empresa existe el link denominado CONTACTENOS donde el usuario, comunidad o grupos de interés pueden realizar sus aportes o sugerencias
	3.2. Brindar a la Comunidad información a través de las rendiciones de cuentas.		Agente Especial	Una jornada cada semestre 2023	Pendiente de llevar a cabo reunión de rendición de cuentas por parte de la empresa a la comunidad y usuarios

📍 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

✉ E-mail:

pgraseo@espuflan.com.co

☎ 3183473172



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

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.”

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Componente 1: Gestion del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avances (30 junio 2023)
		Informes de Gestión actualizados a la comunidad.	Dirección control interno de gestión Sistemas.		
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 2023	No se ha requerido
5. Seguimiento	Realizar el Informe de seguimiento de cumplimiento de 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	Se realiza a través de los informes de seguimiento de la Dirección de control interno de gestión

📍 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

✉ E-mail:

pqraseo@espuflan.com.co

📞 3183473172



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

SEGUNDO COMPONENTE
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."					
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023					
Componente 2: Racionalización de tramites					
Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avances (30 junio 2023)
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 2023	Pendiente
2. Racionalización de tramites	Diseño e implementación de formularios según procedimientos de la empresa	Formularios socializados e implementados	Responsable de dependencia Sistemas	Primer trimestre 2023	Pendiente

 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

 E-mail:

pgraseo@espuflan.com.co

 3183473172



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

TERCER COMPONENTE
RENDICION DE CUENTAS

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.”					
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	Avances (30 junio 2023)
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 2023	Pendiente de la actualización del link de transparencia en relación con la gestión adelantada por cada área de la empresa
	1.2. Publicar anualmente el informe institucional de la gestión adelantada	Informes semestrales de la gestión adelantada	Responsables de cada dependencia Sistemas Agente Especial	Anualmente	No aplica para este corte
	1.3. Publicar y mantener actualizada la información	Informes actualizados de los aspectos ambientales	Dirección Técnica Sistemas	Semestralmente	Pendiente

📍 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

✉ E-mail:

pgraseo@espuflan.com.co

☎ 3183473172



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 2023

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	Avances (30 junio 2023)
	ambiental en la página web de la empresa				
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 2023	Se han adelantado reuniones con la comunidad por parte del área operativa y la gerencia; al igual que se socializo la prestación de los servicios de la empresa en las asambleas de copropietarios del conjunto residencial del municipio
	2.2. Generar los espacios de rendición de cuentas dirigidas a los usuarios de la empresa y a los diferentes grupos de interés	Socialización a través de jornadas directas con la comunidad, de los medios de comunicación internos de la Empresa y página Web.	Agente Especial Responsables de cada dependencia Sistemas	Vigencia 2023	Pendiente de llevar a cabo reunión de rendición de cuentas por parte de la empresa a la comunidad y usuarios
3. Incentivos para motivar la cultura de la	3.1 Programar y realizar jornadas al interior de la empresa relacionadas con la cultura de rendición de cuentas.	Informes de jornadas que se desarrollen	Agente Especial		Pendiente de realizar

📍 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

✉ E-mail:
pqraseo@espuflan.com.co

☎ 3183473172



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 2023

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	Avances (30 junio 2023)
rendición y petición de cuentas	3.2. Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento.	relacionadas con la Rendición de Cuentas	Dirección Adm. Y Financiera Director de Control Interno de Gestión	Vigencia 2023	
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	Febrero 2023 Agosto 2023	Pendiente de llevar a cabo reunión de rendición de cuentas por parte de la empresa a la comunidad y usuarios
	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	Febrero 2023 Agosto 2023	Depende de la realización de las jornadas de rendición de cuentas

 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

 E-mail:

pgraseo@espuflan.com.co

 3183473172



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

CUARTO COMPONENTE
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."					
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avances (30 junio 2023)
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	El plan de accion institucional 2023 se adoptó a través de la resolucion A.E. N°0335 del 29 de diciembre de 2023
	1.2 Fortalecer el área de atención al cliente de la Dirección	Acta de reunión de capacitaciones	Director Comercial	Trimestralmente	

📍 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

✉ E-mail:

pgraseo@espuflan.com.co

☎ 3183473172



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 2023

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avances (30 junio 2023)
	Comercial de la Empresa a través de un programa de capacitación	para registrar las acciones de mejora para el fortalecimiento del área de atención al cliente.	Director Cobro Coactivo		Pendiente de diseñar el programa de capacitación de la empresa 2023
	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 Adm y Financiero	Vigencia 2023	El plan anual de adquisiciones se adoptó mediante la resolución A.E.2023-01-13-0001 del 13 de enero de 2023
	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 2023	Se implemento el funcionamiento del comité de gerencia a través de la resolución A.E. N° 0114 de 2017. Pendiente de actualizar el comité en relación con las áreas que lo conforma con base en la nueva estructura organizacional de la empresa (Resol.A.E. 0240 de 2022)

📍 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

✉ E-mail:

pqraseo@espuflan.com.co

☎ 3183473172



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 2023

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avances (30 junio 2023)
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.	Dirección adm. Y financiera Dirección comercial	Una jornada cada semestre 2023	Pendiente
	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 2023	Pendiente
	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 2023	Se lleva a cabo dicha actividad personalizada a través de los funcionarios de P.Q.R del área comercial de la empresa. Pendiente de la utilización de los demás

📍 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

✉ E-mail:

pqraseo@espuflan.com.co

☎ 3183473172



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 2023

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avances (30 junio 2023)
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.			medios dispuestos para la atención del cliente
	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 gestión Sistemas	Bimensualmente	Se cuenta con un buzón de sugerencias, falta darle operatividad al mismo
	2.5. Diseñar e implementar indicadores para medir el desempeño de los canales de atención.	Informes de Indicadores	Director Comercial	Trimestralmente	Se cuentan con indicadores técnicos. Pendiente establecer las metas para su medición y evaluación de la efectividad

📍 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

✉ E-mail:

pgraseo@espuflan.com.co

☎ 3183473172



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 2023

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avances (30 junio 2023)
	Se deben llevar estadísticas de los resultados.				
	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	Se cuentan con indicadores técnicos. Pendiente establecer las metas para su medición y evaluación de la efectividad
3. Talento Humano	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Programa de Inducción y Reinducción	Dirección Adm y Financiera	Vigencia 2023	Pendiente de diseñar el programa anual de capacitación de la empresa.
	3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de ESPUFLAN E.S.P.	Socialización código de Integridad.	Director de Control Interno de Gestión	Trimestralmente	Pendiente

📍 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

✉ E-mail:

pgraseo@espuflan.com.co

☎ 3183473172



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 2023

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avances (30 junio 2023)
	3.3 Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias laborales.	Manual de Funciones, competencias laborales y requisitos del cargo	Agente Especial Direccion Adm. Y Financiera	Vigencia 2023	Se viene adelantado procesos de vinculación de personal a la empresa con base en los perfiles y requerimientos establecidos en el manual de funciones de la nueva planta de personal de la empres
	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	Direccion Adm. Y Financiera	Vigencia 2023	Pendiente de diseñar el programa anual de capacitacion de la empresa.
4. Normativo procedimental y	4.1 Ajustar los procedimientos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Manual de procedimiento de PQR	Director Comercial	Primer trimestre 2023	Pendiente de actualizar el manual de procesos y procedimientos de la empresa con base en la nueva estructura organizacional

📍 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

✉ E-mail:

pqraseo@espuflan.com.co

☎ 3183473172



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 2023

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avances (30 junio 2023)
	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	La Dirección de control interno de gestión generó el informe de seguimiento a P.Q.R.'s correspondiente al periodo octubre 2022 a febrero 2023. Se cuenta con informe de P.Q.R.'s hasta el mes de junio 2023
	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 2023	Pendiente
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Caracterización de los usuarios/suscriptores	Clasificación de los usuarios	Director Comercial	Primer trimestre 2023	Pendiente
	5.2 Revisar y evaluar los mecanismos de información y comunicación empleados por ESPUFLAN E.S.P.	Informes de evaluación	Director Comercial	Primer trimestre 2023	Pendiente
	5.3. Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad			Bimensualmente	Se cuenta con un buzón de sugerencias, falta darle operatividad al mismo

📍 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

✉ E-mail:

pqraseo@espuflan.com.co

☎ 3183473172



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 2023

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avances (30 junio 2023)
	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		

 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

 E-mail:

pgraseo@espuflan.com.co

 3183473172



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

QUINTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.”					
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023					
componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información					
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	Avances (30 junio 2023)
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 2023	Se actualiza permanentemente el link en coordinación con el área de sistemas y la Dirección de control interno de gestión
	1.2. Publicar la información mínima obligatoria exigida por la Ley 1712 de 2014	Información institucional publicada	Sistemas	Vigencia 2023	Se actualiza permanentemente el link en coordinación con el área de sistemas y la Dirección de control interno de gestión
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	Dirección Adm y Financiera	Vigencia 2023	ESPUFLAN, en cabeza del Agente Especial está adelantando los trámites pertinentes con el Fondo Empresarial de la SSPD para lograr por medio de ellos un programa de gestión documental diseñado para nuestra empresa.
3.Monitoreos del acceso a la información publica	3.1. Generar informes del acceso a la información a través del link Transparencia	Informes de monitoreo	Sistemas Director control interno de gestion	Bimensualmente	Se vienen presentado los informes de monitoreo a la SSPD dentro de los tiempos establecidos

📍 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

✉ E-mail:
pqraseo@espuflan.com.co

☎ 3183473172



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

COMPONENTE VI.

INICIATIVAS ADICIONALES

ESTRATEGIAS PARA CONTRIBUIR A LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

- **JORNADAS A LOS FUNCIONARIOS SOBRE LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN**

COMPROMISO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.” PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023					
Componente 6: Iniciativas adicionales					
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	Avances (30 junio 2023)
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 2023	Pendiente

 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

 E-mail:

pgraseo@espuflan.com.co

 3183473172



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

COMPROMISO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P." PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023					
Componente 6: Iniciativas adicionales					
Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	Avances (30 junio 2023)
	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	Pendiente
	1.3. Operatividad del buzón de sugerencias.	Trámite y Seguimiento a denuncias.	Director Comercial Director de Control Interno de Gestión.	Vigencia 2023	Se deberá velar por dársele uso a dicha herramienta de gestion
	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	Dirección Adm. Y Financiera Director control interno gestion	Trimestralmente	La dirección de control interno de gestion presentara a la gerencia de la empresa informe de seguimiento a la ejecución de dicho plan

Seguimiento: Dirección control interno de gestion/ abril 2023

EN EJECUCIÓN: 50%

SIN EJECUTAR: 50%

 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

 E-mail:

pgraseo@espuflan.com.co

 3183473172



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

 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes -
Tolima

 E-mail:
pgraseo@espuflan.com.co

 3183473172