



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Visión: “Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes.”

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2015

PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIA	RESPONSABLE	ACCIÓN PARA MITIGAR EL RIESGO	ACTIVIDADES REALIZADAS
Direccionamiento Estratégico	Extralimitación de funciones	Los Directivos y otros cargos sobrepasan los límites de responsabilidad que le corresponden y asumen funciones que no son de su competencia.	Toma de decisiones que no le corresponden al funcionario, ineficiencia. Y reproceso	Líder del proceso	-Fortalecer los procesos internos. -Empoderar a los líderes de los procesos con sus definiciones claras de sus responsabilidades nivel de autoridad y funciones. -Socialización y aplicación de funciones de los cargos. -Capacitación y fortalecimiento de liderazgo.	<ul style="list-style-type: none"> Se adelanta por parte del personal directivo ajuste al manual de procesos y procedimientos existe en la empresa, para su adopción formal. A través de reuniones de Gerencia se han socializado las responsabilidades y líneas de autoridad Al momento de la toma de posesión del cargo y en el proceso empalme del cargo por retiro se dan a conocer las funciones del respectivo cargo A través del programa de seguridad y salud en el trabajo se adelantó capacitación al personal directivo, profesional, técnico y operativo en temas relacionados con trabajo en grupo.
Direccionamiento Estratégico	Amiguismo y clientelismo	Favorecer a personas naturales o jurídicas que tengan algún vínculo o favoritismo en el pago de cuentas.	No pagos oportunos. Sanciones. Procesos disciplinarios.	Líder del proceso	Control externo al área financiera en el proceso de pagos y verificación.	Se estableció proyección de pagos a acreedores según flujo de caja con el fin de garantizar los pagos oportunos, previa autorización de la Gerencia.
Talento Humano	Selección de personal no ajustado al perfil del cargo	Los procesos de selección no cumplen con el rigor técnico y administrativo (personal de planta)	Influencia indebida de criterios politiqueros y de intereses particulares en la selección de funcionarios. Ineficiencia Administrativa y posibles sanciones. No cumplimiento con los objetivos estratégicos de la organización. Reproceso debido a falta de competencias, experiencia y Habilidades del personal seleccionado.	Líder del proceso	Fortalecer el proceso de Selección de personal de planta. Definir y elaborar los perfiles de los cargos de acuerdo a las necesidades de la Empresa. Verificación de información como de los demás soportes de la Hoja de vida	<ul style="list-style-type: none"> El ingreso de personal a la Empresa a cualquier nivel se cife a los perfiles exigidos en el manual de funciones y perfil del cargo. Los perfiles de los cargos están establecidos en el Acuerdo 008 de 2014. En el momento de la vinculación del personal se realiza la verificación de los soportes de las hojas de vida, pero no hay un seguimiento posterior a la verificación y/o actualización de los documentos de las hojas de vida.
Talento Humano	Incumplimiento en los horarios de ingreso y salida laboral	Algunos funcionarios del nivel Directivos y otros cargos, incumplen los horarios de ingreso y salida laboral.	Afectación de la productividad laboral y afectación de la imagen de la empresa por evasión de funciones y ausentismo en el puesto de trabajo e incumplimiento del horario laboral.	Líder del proceso	-Seguimiento por parte de los jefes inmediatos al cumplimiento de horario de entrada y salida del personal e inspección aleatoria por parte de los directores de cada área. -Amonestaciones y memorando a funcionarios que incumplan con el horario laboral o se ausenten sin justificación alguna.	<ul style="list-style-type: none"> El cumplimiento del horario del personal está a cargo de los directores y jefes de áreas. A través de la subgerencia se han realizado llamados de atención a los empleados que incumplen el horario laboral, y posteriormente a través de la Dirección de Control Interno Disciplinario. A través de la subgerencia se realizan rondas o inspecciones a los diferentes puestos de trabajo. No se ha llevado a cabo la implementación de este sistema teniendo que en cuenta la situación financiera de la empresa.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

Misión: “Prestar un excelente servicio público de agua potable y saneamiento básico, que contribuya con en el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la comunidad, con desarrollo sustentable y sentido de pertenencia”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Visión: “Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes.”

					- inspección permanente a los puestos de trabajo. Implementación de medios digitales para control de ingreso y salida de funcionarios.	
Contratación.	Aclaraciones, adiciones, adendas	El ente público mediante pronunciamientos y decisiones favorecen intereses particulares	Quebranta el principio de igualdad Violar el principio de transparencia y objetividad. Incumplimiento del objeto del contrato. Sobrecostos. Contratos mal ejecutados. Posible de mandas acciones legales.	Líder del proceso	Fortalecer el equipo interdisciplinario que participa en el proceso de contratación. Capacitación del personal que participa o intervenga en el proceso pre y contractual	<ul style="list-style-type: none"> La empresa cuenta con un asesor jurídico externo, responsable de adelantar las actividades contractuales No se han realizado capacitaciones al personal con relación al tema de contratación.
contratación	Incumplimiento de perfil para contratar con la empresa.	Contratación con PERSONAS naturales y jurídicas que no cumplan con los perfiles y condiciones requeridas debidas de la injerencia de terceros que influyan en las decisiones de contratación.	Sanciones por las entidades de control	Líder del proceso	Revisión por el funcionario encargado soportes de hojas de vida y registro único de proponentes a los ciudadanos o firmas que van a celebrar contratos con la empresa.	La empresa no cuenta con Registro Único de Proponentes, pero a través de los supervisores de los contratos se realiza la verificación de los soportes de las hojas de vida y demás documentación para la contratación.
contratación	Interventoría y/o Supervisión	El estrecho vínculo que generalmente une al contratista con el interventor, distorsiona el control de verificación que le es propio de su función, avalando y aprobando las decisiones del contratista aún en perjuicio de la administración.	Altos costos de este tipo de contratos sin resultados que reflejan la inversión. Avalan incumplimientos, ejecuciones irregulares, mala calidad de los materiales, originando mayor costo a la administración. En ocasiones firman actas de recibo final sin verificar el efectivo cumplimiento de las obligaciones. Posibles investigaciones de los órganos de control.	Líder del proceso	Elaborar Manual de supervisión. Plan de capacitación a Supervisores. Disponer de talento humano competente para desarrollar el control (educación, experiencia, competencias, entre otros).	<ul style="list-style-type: none"> Mediante Resolución A.E. No. 138 del 27 de octubre de 2017, se expidió el manual de supervisión e interventoría, quedando pendiente la socialización del mismo. En el manual de supervisión se determinan las funciones, competencias, perfiles, responsabilidades y obligaciones de los supervisores e interventores con el fin de establecer unos mejores controles.
Contratación	Falta de idoneidad de los supervisores	Supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	Posibles demandas. Mayores costos en los contratos. Detrimiento Patrimonial.	Líder del proceso	Definir el perfil del cargo del supervisor. Crear y aplicar el Manual de Interventoría y de Funciones.	<ul style="list-style-type: none"> Mediante Resolución A.E. No. 138 del 27 de octubre de 2017 se expidió el manual de supervisión e interventoría, quedando pendiente la socialización del mismo. En el manual de supervisión se determinan las funciones, competencias, perfiles, responsabilidades y obligaciones de los supervisores e interventores con el fin de establecer unos mejores controles.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

Misión: “Prestar un excelente servicio público de agua potable y saneamiento básico, que contribuya con en el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la comunidad, con desarrollo sustentable y sentido de pertenencia”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

Financiera	Falta de control de fechas para los respectivos pagos	No cumplimiento de los términos para los pagos pendientes	Posibles demandas, sanciones.	Líder del proceso	Definir procedimientos para turnos oportunos de pagos. Identificar fallas en el proceso interno de pagos y emitir acciones correctivas	Se estableció proyección de pagos a acreedores según flujo de caja con el fin de garantizar los pagos oportunos.
Archivo y correspondencia	Demora en la revisión de documentos e internos.	Demora en la revisión y aprobación de documentos, oficios, derechos de petición tanto internos como externos	Ejecución de actividades sin control, sanciones, demandas, silencios administrativos	Líder del proceso	Establecer criterios específicos para la aprobación revisión de la documentación externa e interna Priorización de documentos importantes para aprobación inmediata	A través de la ventanilla única ubicada en el archivo central de la Empresa, se recepciona la correspondencia externa y se dirección a través de la Subgerencia a las diferentes dependencias de la empresa para su respuesta correspondiente
Almacén	Deficiencia en el control de inventarios de los bienes de la empresa	Que el servidor público para beneficio propio de un tercero se apropie de activos de inventarios de materiales que reposan en almacén	Pérdidas económicas, detrimento patrimonial	Líder del proceso	Realizar inventarios permanentes de activos nuevos y usados, activos devolutivos y materiales en bodega bajo criterio de selección que determine el responsable del área como: valor tipo de bien y responsable. Realización de inventario a nivel general. Reforzar el sistema de control del almacén con el fin de garantizar y salvaguardar los bienes de la empresa. Realizar la vigencia y cobertura de las pólizas de seguros de bienes de la entidad y corroborar que cubra todos los inventarios de activos de la empresa.	Se programó realizar inventario general para el mes de julio de 2017, la Empresa cuenta vigilancia privada en la Planta de tratamiento de agua potable donde queda ubicado el almacén de la empresa. Con el resultado del inventario de almacén se realizará ajuste en la cobertura de la póliza de inventarios de activos de la empresa
Dirección Comercial	Toma de lecturas, incorrectas	Toma de lecturas incorrectas con "intención" para favorecer a terceros a cambio de dadas	Pérdidas económicas, no recaudo detrimento patrimonial.	Líder del proceso	Implementación de un sistema de control y supervisión después de la toma de lectura y antes de la liquidación del ciclo. Auditorias aleatorias de las tomas de lecturas de cada ruta antes de la liquidación de cada ciclo	Después de la toma de la lectura se realizan controles y supervisión y antes de la liquidación del ciclo se entrega al supervisor listado para verificación aleatoria.
Dirección comercial	No ejecución de cortes	No ejecución de cortes con intención para favorecer a terceros a cambio de dadas	Pérdidas económicas, no recaudo detrimento patrimonial.	Líder del proceso	Establecer procedimientos internos que permitan realizar sanciones a aquellos funcionarios que cometan actos de corrupción e implementar elementos antifraudes como: chapetas y mecanismos anti manipulación	En la Empresa desde el segundo semestre de 2016 viene operando la Oficina de Control Interno Disciplinario quien se encarga de recepcionar, analizar y dar trámite a posibles actos de corrupción al interior de la Empresa. Se solicitó al proveedor mecanismos antifraude, realizando cambio de guayas para la realización de los cortes en el último trimestre del año y lograr de esta manera aumentar el recaudo También se realizaron brigadas de corte y verificación de fraudes con el ánimo de evitar aumento de

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

Misión: "Prestar un excelente servicio público de agua potable y saneamiento básico, que contribuya con en el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la comunidad, con desarrollo sustentable y sentido de pertenencia"

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

						cartera y mejorar el recaudo, esta actividad se desarrolló en coordinación con la Dirección de cobro coactivo y el apoyo de la Dirección Operativa, lo que evita que el funcionario realice trabajos externos a la Empresa que pueden afectar los pagos de los mismos, ya que se advierte que a los cortes realizados se les debe hacer seguimiento hasta recibir el pago.
Dirección Comercial	Índice de agua no contabilizada en los conjuntos residenciales	Ausencia de la macro medición en conjuntos residenciales	Perdidas económicas, no recaudo, detrimento patrimonial	Líder del proceso	Cobertura en la macro medición de los conjuntos residenciales con el fin de tener un control en medida real. Micro medir 100% todas las unidades habitacionales de cada conjunto	La Empresa para la vigencia 2016 no conto con recursos económicos para la instalación de macro medidores en los conjuntos residenciales, pero si se adelantaron campañas de cortes y verificación de fraudes
Dirección Comercial.	. Falta de cobertura de medición	Predios sin medición alterando el indicador de IANC	Pérdidas económicas.	Líder del proceso	Aumentar la cobertura en la medición para aquellos predios que cuentan con el servicio directo y/o medidor dañado	Se realizaron brigadas verificación de fraudes y lectura por promedio, lo que se tradujo que los propios usuarios instalaran sus micro medidores.
Dirección Operativa	Conexiones a redes principales de forma fraudulenta.	conexiones de redes principales de forma fraudulenta por parte de los usuarios generando consumo no registrados,	pérdida económica por consumos no registrados, detrimento patrimonial	Líder del Proceso	Adelantar procedimientos jurídicos por parte de la empresa sanción de funcionarios y usuarios que incurran en este tipo de procedimientos. Cambio de medidores por parte de la empresa de manera impositiva con cargo directo al usuario. Cobros directos tanto por la multa por los elementos a cambiar por el área comercial	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza proyecto y envía a la SSPD proyecto correspondiente a SUSENSIONES Y REINSTALACIONES DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, A LOS POTENCIALES, Y ACTIVOS USUARIOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESPUFLAN E.S.P. De igual manera Se envía a la SSPD vía correo electrónico (Dirección de Intervenidas) el plan de reducción de pérdidas, donde se incluye lo concerniente a micro-medición. A la fecha el proceso de compra de los micro medidores se encuentra en la etapa precontractual, (estudio de mercado)
Dirección Operativa	Manipulación indebida de los elementos de redes de acueducto por funcionarios de la empresa	Manipulación indebida de los elementos de redes de acueducto por funcionarios de la empresa. Para beneficiar a terceros y propio.	Perdidas imperceptibles en el consumo de agua potable cobros indebidos de los funcionarios por la manipulación de elementos de la empresa a terceros.	Líder del Proceso	Establecer procedimientos DISCIPLINARIOS Y jurídico para imposición de sanciones a funcionarios y usuarios que incurran en estas practicas	<ul style="list-style-type: none"> No se evidencian casos nuevos para generación de procesos DISCIPLINARIOS dentro del personal. Se realiza cambio de dispositivos de corte para disminuir la Manipulación indebida de los elementos de redes de acueducto por funcionarios y/o usuarios
Dirección Operativo	No devolución por funcionarios de implementos y accesorios en derechos de conexión	Manipulación y no devolución por funcionario de implementos que no se utilizan en las nuevas conexiones de los predios con	Pérdidas económicas imperceptibles para la empresa.	Líder del Proceso	Ejercer un control y vigilancia en terreno por parte de la supervisión operativa con el fin de determinar el tipo de predio a legalizar. Establecer un procedimiento donde se establezcan responsables en caso de pérdidas de materiales y/o herramientas de trabajo	Se viene adelantando el control desde el jefe de recursos físico con el acompañamiento de las áreas Técnica-Operativa y Comercial

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

Misión: "Prestar un excelente servicio público de agua potable y saneamiento básico, que contribuya con en el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la comunidad, con desarrollo sustentable y sentido de pertenencia"

Carrera 8 No 12 Esquina 2º piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Visión: “Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes.”

		servicio de agua activo.				
Dirección Operativo	No tener parámetros establecidos para determinar los tipos de acometidas a realizar	No tener parámetros establecidos para determinar los tipos de acometidas que puedan encontrarse en una instalación	No control de tiempo de actividades de los operarios	Líder del Proceso	Establecer una tabla de calificación de las acometidas teniendo en cuenta distancia a la red principal, profundidad, tipo de suelo, nivel freático e intercepción con otras redes	En proceso de elaboración, no obstante, la Empresa cuenta con precios propios con análisis de precios unitarios, donde se incluyen los ítems correspondientes a las acometidas domiciliario donde el costo de la misma resulta del producto del valor unitario por cantidad de obra ejecutada

Elaboró: Dirección Control Interno/CECCARVAJALR/2017.

“FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD”

Misión: “Prestar un excelente servicio público de agua potable y saneamiento básico, que contribuya con en el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la comunidad, con desarrollo sustentable y sentido de pertenencia”

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

ESTRATEGIA ANTI -TRAMITES				
ITEM	ACCION	INDICADOR	RESPONSABLE	ACTIVIDADES REALIZADAS
1	Capacitación Decreto 019 de 2012 a funcionarios de la empresa.	Listado de asistencia a capacitaciones.	SUBGERENCIA.	No se realizó
2	Habilitar mecanismos digitales para descargue de facturas mediante la página Web.	P\procedimiento de aprovechamiento digital	SISTEMAS.	Actualmente la empresa cuenta con una nueva página web donde se puede descargar la factura con el código de referencia, además de esto se cuenta con una pestaña CONTACTENOS donde se pueden comunicar en caso que su factura no esté en la página. www.espuflan.com.co
3	Optimizar la presentación de las peticiones, quejas y reclamos fuera de la entidad mediante página Web.	P\procedimiento de aprovechamiento digital	SISTEMAS.	En la página web se cuenta con tres opciones para solicitar cualquier tipo de información: <ol style="list-style-type: none"> 1. En cualquier menú de la página en la parte inferior derecha encuentran una pestaña con la opción DEJA UN MENSAJE. 2. En el menú de la página en la opción CONTACTENOS encontramos un FORMULARIO para enviar cualquier solicitud o mensaje. En la pestaña institucional opción directivos se encuentran los correos institucionales de los directivos y jefes de área en donde se pueden comunicar y dejar su reclamo

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

Misión: "Prestar un excelente servicio público de agua potable y saneamiento básico, que contribuya con en el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la comunidad, con desarrollo sustentable y sentido de pertenencia"

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

RENDICION DE CUENTAS				
ITEM	ACCION	INDICADOR	RESPONSABLE	ACTIVIDADES REALIZADAS
1	Fomentar el dialogo con la comunidad frente a inquietudes en servicios que presta la entidad.	Realización de encuestas de percepción	GERENCIA/DIRECTIVOS RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> Se realizaron reuniones con la comunidad y grupos de interés en donde se escucharon las diferentes necesidades e inquietudes por deficiencias en los servicios prestados. La empresa recibe y da respuesta a PQR dentro los parámetros de la normatividad vigente, quedando pendiente la medición de la satisfacción del cliente.
2	Informes presentados a los entes de control y vigilancia	No. de informes requeridos / No. de informes presentados.	AREAS RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> La empresa ha presentado informes y requerimientos de documentación a los entes de control y regulación como la contraloría General, contraloría departamental, procuraduría general, contaduría general, personería, departamento administrativo de la función pública, CORTOLIMA y la superintendencia de servicios públicos a través de informes de monitoreo.
3	Informes presentados a la Superintendencia	No. De informes requeridos/ No informes presentados.	AREAS RESPONSABLES.	<ul style="list-style-type: none"> La empresa presenta informes bimensuales de gestión y mensuales de avance y cumplimiento de compromisos a la superintendencia de Servicios Públicos.

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

Misión: "Prestar un excelente servicio público de agua potable y saneamiento básico, que contribuya con en el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la comunidad, con desarrollo sustentable y sentido de pertenencia"

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

ESTRATEGIA DE ATENCION AL CIUDADANO				
ITEM	ACCION	INDICADOR	RESPONSABLE	ACTIVIDADES REALIZADAS
1	Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores.	Sensibilizar a funcionarios de PQR, acerca de la atención preferencial	DIRECCION COMERCIAL	La Empresa cuenta con la oficina de PQR en un primer piso ubicada en la carrera 8 calle 12 esquina, donde se dispone de una sala de espera adecuada para la atención de los usuarios con cualquier situación de discapacidad.
2	Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano mediante la página Web de la empresa	Portafolio de servicios pag. Web y carteleras	SISTEMAS	La página web de la empresa cuenta con dos pestañas: 1. La pestaña SERVICIOS la cual informa qué servicios presta la empresa. La pestaña TRANSPARENCIA nos muestra un mapa resumido de todo lo que posee la página web.
3	Implementación de fichas numeradas para turnos, para atención al usuario de manera organizada.	Implementación de fichas numeradas	DIRECCION COMERCIAL	Por el flujo de usuarios a la oficina de PQR la atención se realiza por el orden de llegada, sin que con esto se presente colas de espera
4	Reactivación del buzón de sugerencias en un espacio visible donde el usuario pueda tener acceso	Buzón de sugerencias reactivado	DIRECCIÓN COMERCIAL	No se realizó la reactivación del buzón de sugerencias

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

Misión: "Prestar un excelente servicio público de agua potable y saneamiento básico, que contribuya con en el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la comunidad, con desarrollo sustentable y sentido de pertenencia"

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

5	Implementación de encuestas de satisfacción para el usuario	Formato de encuesta	DIRECCIÓN COMERCIAL	No se adelantaron encuestas con destino a medir la satisfacción del usuario
---	---	---------------------	---------------------	---

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

ITEM	ACCION	INDICADOR	RESPONSABLE	ACTIVIDADES REALIZADAS
1	El usuario tendrá acceso a la información pública excepto la información y documentos considerados como legalmente reservados	Realización de encuestas de percepción	GERENCIA/AUXILIAR DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	<ul style="list-style-type: none">La empresa cuenta con una página web y una dependencia de archivo en donde la comunidad puede consultar y solicitar la información pertinente con el objeto social de la empresa.Para la vigencia 2017, la empresa a través del área de sistemas implementará el botón de transparencia de acuerdo a la ley 1712 de 2014.

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

Misión: "Prestar un excelente servicio público de agua potable y saneamiento básico, que contribuya con en el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la comunidad, con desarrollo sustentable y sentido de pertenencia"

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima