

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN TOLIMA "PURIFICA" ESP.	PLAN-AC- 01
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Página 1

CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCION	2
2. OBJETIVO GENERAL	2
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
4. MISION	4
5. VISION	4
6. GENERALIDADES	4
7. VALORES Y PRINCIPIOS	5
8. POLITICA GENERAL DE LA COMUNICACIÓN	6
9. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE EXTERNO	6
10. CONDICIONES GENERALES DE LOS DERECHOS DE PETICION	7
11. MARCO NORMATIVO	7
12. ALCANCE	8
13. COMPONENTES DEL PLAN	9
13.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	9
13.2 ESTRATEGIA ANTITRAMITES	10
13.3 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	11
14. PROCESOS QUE INVOLUCRAN ATENCION AL CIUDADANO	11
15. MAPA DE RIESGOS	13

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN TOLIMA "PURIFICA" ESP.	PLAN-AC- 01
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Página 2

1. INTRODUCCIÓN

La empresa de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Purificación "PURIFICA E.S.P." ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, lo que se traduce en lograr el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y la solidez económica de la empresa, a través de una Administración eficiente, eficaz y transparente que brinde confianza a la ciudadanía.

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011, se publica el Plan anticorrupción de la entidad, con el fin de orientar el comportamiento de sus funcionarios.

La entidad implementó estrategias, acciones y tareas tendientes a generar confianza y bienestar a los usuarios y a la comunidad en general para ello se establecen criterios y comportamientos con el objeto de disminuir el nivel de riesgo de corrupción en la entidad. Los elementos que caracterizaran el Plan Anticorrupción que hoy presentamos, tiene como objetivo principal fortalecer el control social y la participación ciudadana.

2. OBJETIVO GENERAL

Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos "PURIFICA E.S.P.", de tal manera que se desarrollen las estrategias y actividades previstas en el mismo para prevenir y controlar situaciones de riesgo de corrupción en los procesos Misionales, De Apoyo, de Direccionamiento Estratégico y de Evaluación, así mismo Actualizar el Plan Anticorrupción y de

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN TOLIMA "PURIFICA" ESP.	PLAN-AC- 01
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Página 3

Atención al Ciudadano para la vigencia 2014, conforme lo establece el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, el cual fue reglamentado a través del decreto 2641 de diciembre de 2012, y por ende contribuir a mitigar los posibles casos de corrupción a los cuales están expuestas las entidades prestadoras de servicios públicos.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Establecer las estrategias necesarias para la lucha contra la corrupción con el propósito de mejorar continuamente los diferentes procesos de la entidad de conformidad con lo establecido por la Ley, para evitar escenarios o situaciones de riesgo de corrupción.
- ✓ Realizar el análisis de los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad con el fin de determinar la probabilidad de ocurrencia y/o materialización de los mismos así como los impactos o efectos para la empresa.
- ✓ Establecer los controles, mecanismos o acciones a seguir para prevenir o corregir las causas que puedan llegar a propiciar situaciones de riesgo de corrupción.
- ✓ Determinar las actividades para dirigir y controlar a la entidad frente a situaciones de riesgo de corrupción, con el propósito de que estos sean administrados a través de la Política de Administración del Riesgo de tal forma que se evite o se reduzca su probabilidad de ocurrencia y materialización.
- ✓ Facilitar al ciudadano la información y el acceso a trámites y servicios con los que cuenta la Empresa de Servicios Públicos PURIFICA E.S.P., a través de la revisión y mejora continua, la estandarización, simplificación, automatización y/o eliminación los tramites que no estén conformes a lo establecido por la Ley.
- ✓ Identificar los trámites que requieren ser intervenidos o racionalizados con el propósito de reducir costos y garantizar la efectividad de la entidad

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN TOLIMA "PURIFICA" ESP.	PLAN-AC- 01
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Página 4

generando una mayor satisfacción en los suscriptores, usuarios y partes interesadas de la empresa.

4. MISION

PURIFICA E.S.P., garantiza a sus clientes la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con la calidad, continuidad y cobertura exigida por la normatividad vigente, a través del mejoramiento continuo de sus procesos, trabajando con responsabilidad, honestidad, lealtad, compromiso de su talento humano y preservando el medio ambiente.

5. VISION

Posicionar a PURIFICA E.S.P., en el 2020 como una empresa líder a nivel regional en la prestación de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, lo que le permitirá ser reconocida en el ámbito nacional.

6. GENERALIDADES

La empresa de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Purificación "PURIFICA E.S.P." fomenta la participación directa de la comunidad, se da apoyo al control ciudadano, a través de la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR'S) lo que genera confianza en la comunidad.

Para medir la satisfacción del cliente se ha establecido la realización de encuestas las cuales se aplican a los usuarios de forma aleatoria y a quienes se les prestan los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por parte de la oficina de Control Interno a través del aplicativo REQUEST acorde a las solicitudes presentadas por los usuarios.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN TOLIMA "PURIFICA" ESP.	PLAN-AC- 01
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Página 5

7. VALORES Y PRINCIPIOS

Valores: Los valores son formas deseables de ser y actuar de las personas, que posibilitan la construcción de la convivencia para el logro de los retos de la Empresa. Nuestras actuaciones se enmarcan dentro de los valores de Responsabilidad, Lealtad, Honestidad.

Responsabilidad: Es la obligación moral de hacer el mejor esfuerzo para conseguir los objetivos empresariales con un manejo eficiente de los recursos, asegurando el desarrollo sostenible del entorno y el autocuidado, prevaleciendo el bien común por encima del interés particular. En la Empresa de "PURIFICA", asumimos y aceptamos las consecuencias de los actos inherentes a nuestras funciones, cuidando su impacto en los demás, la organización, la sociedad y el medio ambiente, y preocupándonos por el aprendizaje continuo.

Lealtad: Es el valor base para la construcción de las relaciones interpersonales, grupales, empresariales y con el entorno, que conllevan al logro de los objetivos y de la misión que rige una empresa. En nuestra empresa lo asumimos con total aceptación ya que sin ellos sería prácticamente imposible la consecución de los planes, programas y proyectos encaminados al logro de las metas a corto, mediano y largo plazo.

Honestidad: Es el valor que distingue a una persona cuando sus actuaciones son transparentes, rectas, justas y muy respetadas. En nuestra empresa lo vemos reflejado en el realizar de nuestras actividades cuando estas se hacen oportunamente, eficaz, eficiente y efectivamente.

Principios: los principios se aplican a todas las actuaciones y describen el comportamiento esperado de cada uno de nosotros, en el desarrollo de nuestras actividades tanto dentro como fuera de la Empresa. Nuestros principios, establecidos son:

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN TOLIMA "PURIFICA" ESP.	PLAN-AC- 01
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Página 6

- El cumplimiento de compromisos, normas y procedimientos guía nuestras acciones de mejoramiento.
- La rendición de cuentas nos permite demostrar la transparencia, calidad de la gestión y buen uso de los recursos, prevaleciendo el bien común por encima de los intereses particulares.
- Garantizamos el aprendizaje en equipo con amplia comunicación, mediante el ejemplo y el acompañamiento permanente.
- Ejecutamos todo trabajo con profesionalismo para sobrepasar las expectativas de nuestros clientes en términos de calidad, costos, ingresos y oportunidad.
- Nuestra exigencia y responsabilidad por los resultados y consecuencias, mantiene y aumenta la viabilidad económica del negocio.

8. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN

Con el propósito de garantizar el logro de los fines misionales de la Entidad; la comunicación en la empresa de servicios públicos tendrá un carácter estratégico y estará orientada a la construcción de identidad institucional como ente descentralizado del Municipio de Purificación Tolima, para el fortalecimiento en la interlocución y la transparencia en sus relaciones con el público interno y externo y así mismo crear confianza en la comunidad.

9. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE EXTERNO

La comunicación con la ciudadanía se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio y en el ejercicio de los principios de divulgación y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos, mediante una mejor interlocución con todos los actores de la comunidad y la difusión de informes de gestión

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN TOLIMA "PURIFICA" ESP.	PLAN-AC- 01
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Página 7

en el ejercicio de la rendición de cuentas a la comunidad en especial a las solicitudes que realice la administración municipal y el Honorable Concejo Municipal.

10. CONDICIONES GENERALES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Son responsables de dar respuesta a los Derechos de Petición que soliciten a la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS PURIFICA ESP, El Gerente y los Líderes de los procesos que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada. Las quejas o reclamos podrán ser recibidos por cualquier medio ya sea telefónico, escrito o vía Internet dependiendo del tipo de reclamo deberán presentarse los soportes necesarios. Todo derecho de petición debe contener según lo establecido por el artículo 5 del Código Contencioso Administrativo:

- ✓ Designación expresa dirigida a la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS.
- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante o de quien lo represente, indicando el documento de identidad correspondiente y la dirección a donde debe dirigirse la respuesta;
- ✓ El objeto de la petición;
- ✓ Razones en que apoya su petición;
- ✓ Relación de los documentos que acompañan la petición;
- ✓ Firma del peticionario, su apoderado o representante, cuando la petición se haga a través de estos.

11. MARCO NORMATIVO

- ✓ Constitución Política.
- ✓ Ley 42 de 1993 "Ejercicio de control fiscal de la CGR"
- ✓ Ley 80 de 1993 *"Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la*

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN TOLIMA "PURIFICA" ESP.	PLAN-AC- 01
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Página 8

Administración Pública"

- ✓ Ley 87 de 1993 "Sistema Nacional de Control Interno"
- ✓ Ley 190 de 1995 "Establece Normas para Preservar la Moralidad en la Administración Pública y erradicar la Corrupción".
- ✓ Ley 489 de 1998 Art. 32 "*Democratización de la Administración Pública*".
- ✓ Ley 734 de 2002 "*Por la cual se expide el Código Disciplinario Único*".
- ✓ Ley 819 de 2003 "*Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal*".
- ✓ Ley 850 de 2003 "*Por la cual se reglamenta las Veedurías Ciudadanas*".
- ✓ Ley 1437 de enero 18 de 2011, "*Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*"
- ✓ Ley 1474 de 2011. "*Fortalece los Mecanismos de Prevención, Investigación, Sanción de Actos de Corrupción y Efectividad del Control de la Gestión Pública*"
- ✓ Decreto Nacional 2232 de 1995.
- ✓ Decreto 4632 de 2011 "*Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión nacional Ciudadana para la lucha contra la corrupción*".
- ✓ Decreto 4637 de 2011 "*Crea el DAPR Secretaria de Transparencia*"
- ✓ Decreto 2641 de 2012, *Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.*

12. ALCANCE

El Plan Anticorrupción, aplica por la vulnerabilidad y condiciones a que están expuestos los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Purificación "PURIFICA E.S.P.", en cumplimiento de sus funciones y en desarrollo de las actividades, en la medición de la percepción de los usuarios de la empresa PURIFICA E.SP. , y de toda la comunidad en general, así como a los trámites de todas las solicitudes, derechos de petición, quejas, reclamos y demás comunicaciones recibidas por

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN TOLIMA "PURIFICA" ESP.	PLAN-AC- 01
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Página 9

la entidad para su respectivo trámite dentro de los términos.

13. COMPONENTES DEL PLAN

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PURIFICACION TOLIMA "PURIFICA E.S.P", como entidad del orden descentralizado municipal, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo con la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual contiene el mapa de riesgos de corrupción, las medidas para controlarlos y evitarlos, estrategias anti trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

13.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.

La Empresa de Servicios Públicos de Purificación Tolima "PURIFICA E.S.P , formulará acorde al Modelo Estándar de Control Interno, el cual está definido por procesos y procedimientos el respectivo mapa de riesgos de cada proceso, identificándolos, verificando sus posibles causas y controles existentes, acciones a tener en cuenta , responsables y sus indicadores, de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

- ✓ Implementación de jornadas de Inducción y re-inducción del personal incursionando en la cultura de la transparencia.
- ✓ Ajustes en el Manual de Funciones, elaboración manual de procesos y procedimientos de la Empresa.
- ✓ La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Purificación Tolima "PURIFICA E.S.P. revisará constantemente el mapa de riesgos en todas sus áreas.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN TOLIMA "PURIFICA" ESP.	PLAN-AC- 01
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Página 10

- ✓ Se continuará con tener el Buzón de Sugerencias de la Entidad el cual está ubicado en la Oficina de PQR'S.
- ✓ Publicación del estatuto anticorrupción y presupuestos de la vigencia en la Página web municipal.
- ✓ Disposición de mecanismos para que los ciudadanos manifiesten sus quejas, inquietudes y reclamos.

13.2 ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PURIFICACION TOLIMA "PURIFICA E.S.P.", ha definido los nombres de los procesos empresariales con fundamento en el objeto y las funciones asignadas por la Ley 142 de 1994 y demás normas que la complementan, así como las definidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

ESTRATEGIA: APLICACIÓN DEL ESTATUTO ANTICORRUPCION: En concordancia con los lineamientos definidos por la Ley 1474 de 2011, La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PURIFICACION TOLIMA "PURIFICA E.S.P.", Aplicara en todas sus dependencias para lo cual se desarrollara una (01) capacitación al cien por ciento (100%) de los funcionarios y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión pública.

ESTRATEGIA: FOMENTO DE VOCACION DE SERVICIO EN LAS CONDUCTAS DEL SERVIDOR PÚBLICO. La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PURIFICACION TOLIMA "PURIFICA E.S.P.", facilitara el desarrollo de programas de capacitación (incluido folletos) para los funcionarios de la empresa que contenga temas de servicio al cliente, el buen gobierno, ética, marco de acción de la función pública, entre otros que permitan brindar un eficiente servicio al cliente y un buen clima laboral.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN TOLIMA "PURIFICA" ESP.	PLAN-AC- 01
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Página 11

ESTRATEGIA: ADOPTAR DEL MANUAL DE FUNCIONES: En la cual dispone que las funciones deberán ser cumplidas por los empleados de la empresa con criterios de eficiencia y eficacia en orden al logro de la misión, visión y objetivos de "PURIFICA E.S.P.".

13.3 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

Con el fin de hacer más eficiente la atención al usuario a la hora de interponer una solicitud (petición, queja o reclamo) o solicitar información sobre un trámite o servicio, se ha destinado los siguientes canales de información para facilidad del usuario:

- Correo Institucional: purificaesp@yahoo.es.
- Página de Internet: www.purificaesp.gov.co , en donde se encuentra actualizada la información de la empresa.
- Se cuenta con la Oficina de PQR'S, en donde se realiza la atención al público de forma atenta, eficaz y eficiente.
- Información y atención al usuario: Línea telefónica 098-2282827 / Fax: 098 – 2280261.
- Se encuentra habilitado el buzón de sugerencias en la oficina de PQR.
- Se llevan a cabo encuestas de la atención de las PQR'S por parte de la oficina de Control Interno en el aplicativo REQUEST.

14.PROCESOS QUE INVOLUCRAN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

- ✓ PROCESO SERVICIO AL CLIENTE (Nuevos usuarios – Servicio al Cliente) Incrementar el índice de satisfacción del cliente. Atender y dar una respuesta oportuna, precisa y concreta de las peticiones, quejas y recursos que presenta el cliente sobre los servicios de la empresa de acueducto, alcantarillado y aseo.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN TOLIMA "PURIFICA" ESP.	PLAN-AC- 01
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Página 12

- ✓ PROCESO DE FACTURACION (Toma lecturas, Organización y entrega de facturas, informes de facturación) Desarrollar las actividades de liquidación de las tarifas según la normatividad vigente, para una adecuada facturación de los servicios que presta la empresa de Acueducto, alcantarillado y aseo de Purificación "Purifica" a sus clientes..
- ✓ PROCESO DE GESTION OPERATIVA (Programación de actividades, Mantenimientos de redes de Acueducto y alcantarillado) Mantener la prestación de los servicio de acueducto y alcantarillado , con calidad, continuidad, y cobertura, trabajando con un equipo humano calificado, a la vanguardia de nuevas tecnologías, contribuyendo al equilibrio ambiental de la zona y de manera significativa al desarrollo y bienestar de la comunidad.
- ✓ PROCESO DE GESTION DE PRODUCCION (Planeación de actividades y Operación de la PTAP) Aumentar la producción del agua potable en la planta de tratamiento de la empresa de acueducto y alcantarillado de Purificación, asegurando que todos sus procedimientos se estén ejecutando bajo los estándares de calidad establecidos por la normatividad vigente en Colombia, y proporcionando a sus clientes la continuidad, calidad y cobertura del servicio con eficiencia, eficacia y efectividad..
- ✓ PROCESO DE GESTION COMERCIAL (Venta del servicio y viabilidad Técnica) Vender y comercializar los bienes y servicios que ofrece la empresa.
- ✓ GESTION INFORMACION: (Correspondencia y cargue de información) Gestionar y administrar el trámite de la información tanto interna como externa que circula en la entidad.

15. MAPA DE RIESGOS



PROCESOS	No	RIESGOS (1)	CALIFICACION		EVALUACIÓN DEL RIESGO (4)	CONTROLES EXISTENTES (5)	NUEVA CALIFICACION		NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO (8)	ACCIONES DE CONTROL (9)	
			PROBABILIDAD (2)	IMPACTO (3)			PROBABILIDAD (6)	IMPACTO (7)			
SERVICIO AL CLIENTE	1	Demora en la solución oportuna a las PQR's instauradas por el usuario	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	Se tienen sistematizadas el ingreso de las PQR's a través del aplicativo REQUEST, sistema diseñado por el jefe de la oficina de Control interno. Las atenciones oportunas de las PQR's se coordinan con el Director Técnico y Sistemas de Información. Se realizan seguimientos para determinar el estado en que se encuentran las PQR's ingresadas al sistema durante los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre.	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Verificar mediante el aplicativo REQUEST, que las PQR's que el usuario solicita sean realizadas de manera oportuna. Se realizan encuestas mediante llamadas aleatorias al usuario para calificación del servicio prestado.	
	FACTURACION	2	Retraso en la toma de lecturas de los micromedidores	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	Se imprimen el último día hábil de cada mes el reporte de toma de lecturas. Verificar que el personal encargado de toma de lecturas realice el trabajo durante los cinco (5) primeros días de cada mes.	2 (improbable)	2 (menor)	baja	Solicitar soporte al proveedor del programa de facturación en el momento oportuno. Solicitar recursos o implementos necesarios a la oficina de almacén (lapiceros, tablas, aceites) para quienes toman las lecturas
		3	Demora en la entrega de facturación al usuario en el tiempo oportuno	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	La facturación se imprime en el periodo comprendido del 10 al 13 de cada mes Solicitar al personal encargado de entrega de la facturación por rutas se acerque a la oficina una vez las mismas sean impresas.	1 (raro)	3 (moderado)	moderada	Solicitar soporte al proveedor del programa de facturación en el momento oportuno. Se cuenta con el apoyo del personal de la misma empresa para la entrega de facturas Se realizan los ajustes y modificaciones de las tarifas en el su debido momento.



GESTION OPERATIVA	4	Pérdida y baja continuidad en el suministro del servicio de agua potable	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	Se programan actividades diarias para que sean ejecutadas por el personal operativo Se organizan las actividades teniendo en cuenta las características de los daños y dando prioridad a las emergencias y fugas mayores.	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Las solicitudes de los daños presentados son interpuestos ante la oficina de PQR, en donde se clasifican con base en la información suministrada por el usuario Se cuenta con los materiales y herramientas para la realización de los trabajos a ejecutar Se registran en la planilla de bombeo la suspensión del servicio en la PTAP
	5	Insatisfacción del cliente en la realización de los trabajos y solicitudes presentadas en las PQR'S	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	Se llevan a cabo los trabajos tanto de acueducto como de alcantarillado, acorde a las actividades diarias programadas. Se cuenta con disposición de materiales y herramientas en la oficina de Almacén para la ejecución de las actividades	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Las solicitudes de los usuarios son atendidas en la oficina de PQR Se cuenta con el aplicativo REQUEST para el ingreso y sistematización de las solicitudes Los daños mayores de las redes de acueducto y alcantarillado se realizan de manera rápida y oportuna
GESTION PRODUCCION	6	Suministro de agua no apta para el consumo humano	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Se cuenta con personal idóneo (ingeniero químico) en la planta de tratamiento de agua potable	1 (raro)	3 (moderado)	moderada	Se revisa el stock de insumos químicos con el fin de solicitar el suministro de manera anticipada Se cumple con la normativa vigente para la realización de los análisis físico químicos y microbiológicos Se llevan a cabo las tomas de las muestras y son enviadas al Instituto Nacional de salud acorde al cronograma establecido. Se toman muestras en los puntos establecidos para el municipio para la certificación por parte de la secretaria departamental de salud
						La empresa cuenta con laboratorio certificado para el análisis físico químicos y microbiológicos del agua tratada				



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO
DE PURIFICACIÓN TOLIMA
"PURIFICA" ESP.

PLAN-AC- 01

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Página | 15

GESTION COMERCIAL	7	Ineficacia en la medición del consumo de los micromedidores	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	El sistema AAA, genera reportes del estado en que se encuentran los micromedidores de los usuarios En los micromedidores que se encuentran pegados se promedia el consumo de 20 M3, según estipulaciones de ley.	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Se realizan visitas para verificar el estado del micromedidor Se hacen cortes y taponamiento a las acometidas piratas en coordinación con el Director técnico y sistemas de información y personal operativo
	8	Baja cobertura de los servicios de Acueducto y alcantarillado	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	las visitas para verificar las disposición del servicio se realizan previa solicitud por parte del usuario Se verifica que la documentación cuente con el lleno de los requisitos para dar trámite a la matricula	3 (posible)	2 (menor)	moderada	El Director técnico y sistemas de información y/o el jefe de mantenimientos realizan visitas de inspección para verificar disponibilidad de los servicios y elaboran la certificación de la misma Se realizan las matriculas y se le informa al usuario con anterioridad que los micromedidores a instalar deben contar con la debida certificación.
GESTION COMPRAS Y SUMINISTROS	9	No contar con elementos y herramientas disponibles en bodega	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	Se realiza control de elementos en bodega para determinar el stock actual	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Se mantiene actualizado el stock de elementos de bodega en el aplicativo diseñado por la oficina de control interno Se verifican pagos a los proveedores para realizar los suministros de materiales que se requieran en determinado momento
						Los elementos a adquirir se solicitan a los proveedores inscritos en el registro de proveedores y que a la fecha cumplan con los soportes legales				
TALENTO HUMANO	10	Nombramiento de funcionarios sin el lleno de los requisitos legales	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Manual de funciones	1 (raro)	3 (moderado)	moderada	Actualizar y socializar el manual de funciones Capacitación en competencias laborales



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO
DE PURIFICACIÓN TOLIMA
"PURIFICA" ESP.

PLAN-AC- 01

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Página | 16

	11	Bajo desempeño en el puesto de trabajo	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	Realización de actividades de bienestar social	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Se desarrollan actividades y/o celebraciones que involucren el núcleo familiar de los empleados
GESTION FINANCIERA	12	Autorizar ejecución de un gasto indebido para favorecer un tercero	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Reglamentación de la caja menor	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Se expiden las resoluciones de autorización de la caja menor
						Actualización de las pólizas de manejo				Se verifican fechas de vencimiento de las pólizas de manejo
	13	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto	3 (posible)	4(mayor)	Zona de riesgo extrema	Se verifica que exista apropiación presupuestal disponible en el programa SYSCAFE Se realizan los traslados presupuestales correspondientes	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Se generan las ejecuciones presupuestales de ingresos y gastos para verificar el valor disponible, los compromisos adquiridos, y los saldos por ejecutar.
GESTION FINANCIERA	14	información errada de los estados financieros	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Se rechazan solicitudes que no cumplan con el lleno de los requisitos	3 (posible)	2 (menor)	moderada	La oficina Contable realiza las revisiones de las actividades, los ajustes contables. La generación de los pagos de retenciones a la DIAN. Se presentan informes de los estados financieros y contables a la CGN, SSPD, Contraloría Departamental del Tolima y demás entes de control
						El procesos contable se realiza cumpliendo las normas legales de contabilidad y las establecidas por la SSPD				
						Se cuenta con el programa SYSCAFE para el manejo coordinado de las dependencias de contabilidad, tesorería y Presupuesto				
						Se elaboran los asientos contables, informes diarios de tesorería.				



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN TOLIMA "PURIFICA" ESP.

PLAN-AC- 01

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Página | 17

ENTIDAD	15	PECULADO (Apropiación, uso, culposo, intencional, propio, impropio) Utilización impropia de los recursos, insumos, dispositivos y equipos de la empresa buscando provecho particular y apropiamiento de los mismos en detrimento del patrimonio de la entidad.	3 (posible)	4(mayor)	zona de riesgo extrema	Se cuenta con la revisión de las ejecuciones de ingresos y egresos de la entidad.	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Fortalecer la socialización al personal en la normatividad aplicable y Sanciones establecidas en la Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único y demás que le complementen. retroalimentación y Sensibilización sobre el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética de la empresa (talleres, folletos)
						Se cuenta con el reglamento interno de trabajo				
						La liquidación de la nomina por parte de la oficina administrativa y de personal, es revisada por la sección de presupuesto				
						Se elaboran las entradas y salidas de los elementos de almacén				
ENTIDAD	16	COHECHO (Propio, impropio, por dar u ofrecer), manipulación indebida de información, favorecimiento a terceros en gestión de recursos, indebido manejo de pagos y cobros indebidos. Falsificar documentos públicos o enterrar la orientación o suministro de información a los usuarios que requieren los servicios	3 (posible)	4(mayor)	zona de riesgo extrema	Se cuenta con el manual de contratación	3 (posible)	2 (menor)	moderada	Fortalecer la socialización al personal en la normatividad aplicable y Sanciones establecidas en la Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único y demás que le complementen. retroalimentación y Sensibilización sobre el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética de la empresa (talleres, folletos) Fortalecer la socialización al personal en la normatividad aplicable y Sanciones establecidas en la Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único y demás que le complementen.
						Se realizan copias de seguridad de la información contable				
						Se diligencias formatos de entrada y salida de elementos de almacén				
						Se tiene conformado el comité evaluador para las adjudicaciones de contratos de inversión				



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO
DE PURIFICACIÓN TOLIMA
"PURIFICA" ESP.

PLAN-AC- 01

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Página | 18

ENTIDAD	17	PREVARICATO (acción u omisión) Es el acto de funcionarios que toman decisiones por medio de una resolución, dictamen o un concepto contrarios a la ley. Para omitir retardar o no realizar las acciones para la prestación optima de los servicios y que no sean cumplidos dentro del marco de legalidad exigido con ocasión de su investidura	3 (posible)	4(mayor)	zona de riesgo extrema	Se cuenta con el manual de contratación	3 (posible)	2 (menor)	moderada	retroalimentación y Sensibilización sobre el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética de la empresa (talleres, folletos)
						Se cuenta con el reglamento interno de trabajo				
						Se cuenta con el manual de funciones				
						Se elaboran las entradas y salidas de los elementos de almacén				

ALEXANDER CASTAÑEDA DEVIA
GERENTE PURIFICA ESP