

	<p>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página   1</p>
---	--	-------------------

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PURIFICA E.S.P.

2020

	<p style="text-align: center;">EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</p> <p style="text-align: center;"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p style="text-align: right;">Página   2</p>
---	---	--

## 1. INTRODUCCION

La empresa de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Purificación Tolima “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 caracterizan 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 Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, 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.

	<p style="text-align: center;">EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</p> <p style="text-align: center;"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p style="text-align: right;">Página   3</p>
---	---	--

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

	<p style="text-align: center;">EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</p> <p style="text-align: center;"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p style="text-align: right;">Página   4</p>
---	---	--

#### **4. MISIÓN**

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.

#### **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.

	<p style="text-align: center;">EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</p> <p style="text-align: center;"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p style="text-align: right;">Página   5</p>
---	---	--

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 “PURIFICA E.S.P.”, 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:

- 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 superar las expectativas de nuestros clientes en términos de calidad, costos, ingresos y oportunidad.
- Nuestra exigencia y responsabilidad por los resultados y consecuencias, mantiene

	<p style="text-align: center;">EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</p> <p style="text-align: center;"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p style="text-align: right;">Página   6</p>
---	---	--

y aumenta la viabilidad económica del negocio.

## **8. POLITICA 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. COMUNICACION 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 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. Según lo señala la Ley 1757 de 2015, Artículo 52: Las entidades estatales del orden nacional y territorial anualmente deben elaborar una estrategia de rendición de cuentas. Parágrafo del artículo 50. “Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del estado y las sociedades de economía mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales”.

## **10. CONDICIONES GENERALES DE LOS DERECHOS DE PETICION**

Son responsables de dar respuesta a los derechos de petición que soliciten a la Empresa de Servicios Públicos “PURIFICA E.S.P.”, 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 e-mail dependiendo del tipo de reclamo deberán presentarse los soportes necesarios. Todo

	<p><b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b></p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p>Página   7</p>
---	--	-------------------

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 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 se 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 éstos.

### **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 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 At.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 reglamente 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 “Reglamento Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional ciudadana para la lucha contra la corrupción”.
- ✓ Decreto 4637 de 2011 “Crea el DAPRE Secretaría de Transparencia”.

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Página   <b>8</b>
---	---	-------------------

- ✓ Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Decreto 943 de 2014 “Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)”.
- ✓ Decreto 1083 de 2015 Art. 2.2.21.6.1 y siguientes. “Adopta la actualización del MECI”.
- ✓ Decreto 1649 de 2014. Modificación de la estructura del DAPRE.
- ✓ Ley 1755 de 2015 Art.1º. Regulación del derecho de Petición.

## **12.ALCANCE**

El Plan Anticorrupción, aplica por vulnerabilidad y condiciones a qué están expuestos los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Purificación Tolima “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.S.P.” y de toda la comunidad en general, así como a los trámites de las solicitudes, derechos de petición, quejas, reclamos y demás comunicaciones recibidas por 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 Públicos de Purificación 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 al respectivo mapa de riesgos de cada proceso, identificándolos, verificando sus posibles causas y controles existentes, acciones a tener en cuenta,



	<p>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p>Página   9</p>
---	---	-------------------

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.
- ✓ 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 de la entidad.
- ✓ Disposición de mecanismos para que los ciudadanos manifiesten sus quejas, inquietudes y reclamos.

### **13.2 ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES**

La Empresa de Servicios Públicos de Purificación 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 Públicos de Purificación Tolima “PURIFICA E.S.P.”, aplicará en todas sus dependencia para los cual se desarrollará una (1) 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 PUBLICO.** La Empresa de Servicios Públicos de Purificación Tolima “PURIFICA E.S.P.” facilitará el desarrollo de programas de capacitación (incluido folletos) para los funcionarios de la empresa que contenga temas de servicios 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.

	<p>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página   10</p>
---	--	--------------------

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 el orden al logro de la misión, visión y objetivos de la empresa “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](mailto:purificaesp@yahoo.es)
- Página de Internet: [www.purificaesp.gov.co](http://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 / 098-2280261.
- Se encuentra habilitado el buzón de sugerencia 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 ATENCION 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 presente el cliente sobre los servicios de la empresa de acueducto, alcantarillado y aseo.
- 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 Tolima “PURIFICA E.S.P.” a sus clientes.

	<p style="text-align: center;">EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</p> <p style="text-align: center;"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p style="text-align: right;">Página   11</p>
---	---	---

- PROCESO DE GESTION OPERATIVA (Programación de actividades, Mantenimientos de redes de Acueducto y alcantarillado) Mantener la prestación de los servicios 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 interno como externa que circula en la entidad.

### 15 MAPA DE RIESGOS – 2020

PROCESOS	No	RIESGOS (1)	CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO (4)	CONTROLES EXISTENTES (5)	NUEVA CALIFICACION		NUEVA EVALUACION DEL RIESGO (8)	ACCIONES DE CONTROL (9)	RESPONSABLE (10)	CRONOGRAMA (11)	INDICADOR (12)
			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	Posible	Mayor	Zona de riesgo Alta	Las PQR's que ingresan son sistematizadas a través del aplicativo REQUEST.	Rara Vez	Mayor	Zona de riesgo Baja	Verificar mediante el aplicativo REQUEST, que las PQR's que el usuario solicita sean realizadas de manera oportuna.	Coordinador de PQR'S	semestral	(No. De PQR's atendidas / No. PQR's ingresadas) * 100
						Las atenciones oportunas de las PQR's se coordinan con el Director Técnico y Sistemas de Información.				Se realizan encuestas mediante llamadas aleatorias al usuario para calificación del servicio prestado.			
						Seguimientos periódicos para determinar el estado en que se encuentran las PQR's, ingresadas al sistema.							
FACTURACION	2	Retraso en la toma de lecturas de los micromedidores	Posible	Mayor	Zona de riesgo Alta	Se imprimen el último día hábil de cada mes el reporte de toma de lecturas.	Rara Vez	Mayor	Zona de riesgo Baja	Solicitar soporte al proveedor del programa de facturación en el momento oportuno.	Jefe de Facturación	Mensual	(No. De rutas atendidas / No. De rutas establecidas) * 100
						Verificar que el personal encargado de toma de lecturas realice el trabajo durante los cinco (5) primeros días de cada mes.				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	Posible	Mayor	Zona de riesgo Alta	La facturación se imprime en el periodo comprendido del 10 al 13 de cada mes	Rara Vez	Mayor	Zona de riesgo Baja	Solicitar soporte al proveedor del programa de facturación en el momento oportuno.	Jefe de Facturación	Mensual	(Total recaudado/ Total Facturado) * 100



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

		tiempo oportuno				Solicitar al personal encargado de entrega de la facturación por rutas se acerque a la oficina una vez las mismas sean impresas.				Se cuenta con el apoyo del personal para la entrega de facturas			
										Se realizan los ajustes y modificaciones de las tarifas en su debido momento.			
<b>GESTION OPERATIVA</b>	<b>4</b>	Pérdida y baja continuidad en el suministro del servicio de agua potable	Posible	Catastrófico	Zona de riesgo extrema	Se programan actividades diarias para que sean ejecutadas por el personal operativo	Rara Vez	Mod erado	Zona de riesgo Baja	Se cuenta con los materiales y herramientas para la realización de los trabajos a ejecutar	Director Técnico y Sistemas de Información / Jefe de Operaciones y mantenimientos	mensual	(No. De horas de suspensión del servicio / 24 horas)*100
						Se organizan las actividades teniendo en cuenta las características de los daños y dando prioridad a las emergencias y fugas mayores.				Se registran en la planilla de bombeo la suspensión del servicio en la PTAP			
										Se realiza un seguimiento a través de controles de calidad.			
<b>GESTION OPERATIVA</b>	<b>5</b>	Insatisfacción del cliente en la realización de los trabajos y solicitudes presentadas en las PQR'S	Posible	Mayor	Zona de riesgo Alta	Se llevan a cabo los trabajos tanto de acueducto como de alcantarillado, acorde a las actividades diarias programadas.	Rara Vez	May or	Zona de riesgo Baja	Las solicitudes de los usuarios son atendidas en la oficina de PQR	Director Técnico y Sistemas de Información / Jefe de Operaciones y mantenimientos	mensual	(No. De PQR'S por servicio / Total de PQR's por servicio ingresadas)*100
						Se cuenta con disposición de materiales y herramientas en la oficina de Almacén para la ejecución de las actividades				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			
<b>GESTION PRODUCCION</b>	<b>6</b>	Suministro de agua no apta para el	Posible	Catastrófico	Zona de riesgo extrema	Se cuenta con personal idóneo (ingeniero químico) en la planta de tratamiento de agua potable	Rara Vez	Mod erado	Zona de riesgo Baja	Se revisa el stock de insumos químicos con el fin de solicitar el suministro de manera anticipada	Jefe de planta de tratamiento	Mensual	Realización de las pruebas de laboratorio



		consumo humano								Se cumple con la normativa vigente para la realización de los análisis físico químicos y microbiológicos			
					La empresa cuenta con laboratorio certificado para el análisis físico químico y microbiológico del agua tratada.					Se llevan a cabo la toma 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			
<b>GESTION COMERCIAL</b>	<b>7</b>	Ineficacia en la medición del consumo de los micromedidores	Posible	Catastrófico	Zona de riesgo extrema	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	El sistema AAA, genera reportes del estado en que se encuentran los micromedidores de los usuarios	Jefe de Facturación	Semestral	(cantidad de medidores funcionando / suscriptores de acueducto) *100	
					En los micromedidores que se encuentran pegados se promedia el consumo de 20 M3, según estipulaciones de ley.				Se realizan visitas para verificar el estado del micromedidor				
	Zona de riesgo Alta	Rara Vez	Mayor	Zona de riesgo Baja	Las visitas para verificar la disposición del servicio se realizan previa solicitud por parte del usuario	Jefe de Facturación	Anual						
	Se verifica que la documentación cuente con el lleno de los requisitos para dar trámite a la matrícula				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			(suscriptores de acueducto/ domicilios)*100					
<b>8</b>	Baja cobertura de los servicios de Acueducto y alcantarillado	Posible	Mayor	Zona de riesgo Alta	Rara Vez	Mayor	Zona de riesgo Baja	Se realizan las matriculas y se le informa al usuario con anterioridad que los micromedidores a instalar deben contar con la debida certificación.	Jefe de Facturación	Anual	(suscriptores de alcantarillado/ domicilios)*100		



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<b>GESTION COMPRAS Y SUMINISTROS (almacén y compras)</b>	9	No contar con elementos y herramientas disponibles en bodega	Posible	Catastrófico	Zona de riesgo extrema	Se realiza control de elementos en bodega para determinar el stock actual  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	Rara Vez	Moderao	Zona de riesgo Baja	Se mantiene actualizado el stock de elementos de bodega en el aplicativo.  Se verifican pagos a los proveedores para realizar los suministros de materiales que se requieran en determinado momento	Jefe de Almacén	Mensual	Verificación de stock de elementos
	<b>TALENTO HUMANO</b>	10	Nombramiento de funcionarios sin el lleno de los requisitos legales	Posible	Catastrófico	Zona de riesgo extrema	Manual de funciones	Rara Vez	Moderao	Zona de riesgo Baja	Actualizar y socializar el manual de funciones  Capacitación en competencias laborales	Jefe Administrativa y de Personal	Anual
11		Bajo desempeño en el puesto de trabajo	Posible	Mayor	Zona de riesgo Alta	Realización de actividades de bienestar social.	Rara Vez	Mayor	Zona de riesgo Baja	Se desarrollan actividades y/o celebraciones que optimicen al ambiente laboral	Anual		(actividades realizadas / actividades programadas)*100
<b>GESTION FINANCIERA</b>	12	Autorizar ejecución de un gasto sin el lleno de los requisitos	Posible	Catastrófico	Zona de riesgo extrema	Se hace revisión de los anexos de la cuenta por parte de las dependencia: Jefe de Personal, Presupuesto y Almacén	Rara Vez	Moderao	Zona de riesgo Baja	Se expiden las resoluciones de autorización de la caja menor	Tesorero General	Mensual	Verificar gastos ejecutados por cada rubro de la caja menor
						Se cuenta con el programa Syscafe para expedición de Disponibilidades, Registro presupuestal y Obligación				Se verifican fechas de vencimiento de las pólizas de manejo			
	13	Afectar rubros que no corresponden	Posible	Catastrófico	Zona de riesgo extrema	Se verifica que exista apropiación presupuestal disponible en el programa SYSCAFE	Rara Vez	Moderao	Zona de riesgo Baja	Se ingresan en formatos Excel la relación de gastos de caja menor  Se generan las ejecuciones presupuestales de ingresos y gastos para verificar el valor disponible, los	Jefe de Presupuesto	Mensual	Consulta de las ejecuciones mensuales



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

	con el objeto del gasto				Se realizan los traslados presupuestales correspondientes				compromisos adquiridos, y los saldos por ejecutar.				
	14	Error en la información para el resultado de los estados financieros	Posible	Catastrófico	Zona de riesgo extrema	<p>Se rechazan solicitudes que no cumplan con el lleno de los requisitos</p> <p>El proceso contable se realiza cumpliendo las normas legales de contabilidad y las establecidas por la SSPD</p> <p>Se cuenta con el programa SYSCAFE para el manejo coordinado de las dependencias de contabilidad, tesorería y Presupuesto</p> <p>Se elaboran los asientos contables, informes diarios de tesorería.</p>	Rara Vez	Mod erado	Zona de riesgo Baja	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	Contador	Trimestra l (meses de marzo, junio, septiemb re y diciembre )	<p>capital neto= activo corriente - pasivo corriente</p> <p>Razón corriente= activo</p> <p>Endeudamiento total= Pasivo total / activo Total</p> <p>rotación cuentas por cobrar = cuentas por cobrar / ingresos operacionales</p> <p>rotación cuentas por pagar = cuentas por pagar / gastos operacionales</p> <p>% utilidad neto sobre ingresos</p> <p>% gastos operacionales sobre ingresos operacionales= gastos</p>
ENTIDAD	15	PECULADO (Apropiación, uso, culposo, intencional, propio, impropio) Utilización impropia de los recursos, insumos, dispositivos y	Posible	Catastrófico	zona de riesgo extrema	<p>Se cuenta con la revisión de las ejecuciones de ingresos y egresos de la entidad.</p> <p>Se cuenta con el reglamento interno de trabajo</p>	Rara Vez	Mod erado	Zona de riesgo Baja	<p>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</p> <p>Retroalimentación y Sensibilización sobre el Reglamento Interno de</p>	Oficina de dirección administrativa y de personal. Oficina de control interno, Asesor jurídico,	Annual	(No. Talleres realizados / No. Talleres programados)*100





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

		equipos de la empresa buscando provecho particular y apropiamiento de los mismos en detrimento del patrimonio de la entidad.				La liquidación de la nómina por parte de la oficina administrativa y de personal, es revisada por la sección de presupuesto				Trabajo, Código de Integridad de la empresa (talleres, folletos)	Oficina de Almacén		
						Se elaboran las entradas y salidas de los elementos de almacén							
<b>ENTIDAD</b>	<b>16</b>	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 entorpecer la orientación o suministro de información a los usuarios que requieren los servicios	Posible	Catastrófico	zona de riesgo extrema	Se cuenta con el manual de contratación	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	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	Oficina de dirección administrativa y de personal. Oficina de control interno, Asesor jurídico	Anual	(No. Talleres realizados / No. Talleres programados)*100
						Se realizan copias de seguridad de la información contable				Retroalimentación y Sensibilización sobre el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Integridad de la empresa (talleres, folletos)			
						Se diligencian formatos de entrada y salida de elementos de almacén							
						Se conforma y se adopta mediante resolución el comité evaluador para las adjudicaciones de contratos de inversión							
<b>ENTIDAD</b>	<b>17</b>	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	Posible	Catastrófico	zona de riesgo extrema	Se cuenta con el manual de contratación	Rara Vez	Moderado	Zona de riesgo Baja	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	Oficina de dirección administrativa y de personal. Oficina de control interno, Asesor jurídico, Oficina de Almacén	Anual	(No. Talleres realizados / No. Talleres programados)*100
						Se cuenta con el reglamento interno de trabajo				Retroalimentación y Sensibilización sobre el Reglamento Interno de			

	<p>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</p>				<p>Se cuenta con el manual de funciones</p> <hr/> <p>Se elaboran las entradas y salidas de los elementos de almacén</p>				<p>Trabajo, Código de Integridad de la empresa (talleres, folletos)</p>			
--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--

ORIGINAL FIRMADO

---

**JUAN CARLOS VILLEGAS NAVARRO**  
**GERENTE PURIFICA E.S.P.**