

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTALLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION TOLIMA "PURIFICA E.S.P."
NIT. 809,004,412-4

SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014 DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PURIFICACION TOLIMA "PURIFICA E.S.P."

No.	FECHA DE CORTE	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLES	OBSERVACIONES
	ABRIL 30 DE 2014		31 de Enero	30 de Abril	31 de Agosto	31 de Diciembre		
1	Publicacion en Pagina el plan anticorrupción y el mapa de riesgos de la entidad	Verificar la Publicacion del Plan anticorrupcion y de atencion al ciudadano en la Pagina web de la empresa PURIFICA ESP	x				OFICINA DE CONTROL INTERNO	Se constató la publicación del estatuto anticorrupcion y atencion al ciudadano en la pagina de la empresa en la fecha programada para su cargue, así como el cargue del mapa de riesgos.
		Comprobar la facilidad de la consulta del estatuto anticorrupcion y del mapa de riesgos		x				
2	Facilitar el acceso a la información de los tramites y servicios que presta la empresa a través de la pagina Web http://www.purificaesp.gov.co , en el menu trámite y servicios.	Corroborar que la página de la entidad se encuentre actualizada la información para el usuario.		x			OFICINA DE CONTROL INTERNO	Se verificó que los trámites y servicios se encuentran colgados en la pagina de la entidad y que son de fácil acceso al usuario.
3	La empresa no realizará trámites a los usuarios sin el lleno de los requisitos	Validar con el dueño del proceso el procedimiento que se esta llevando a cabo para los tramites con el usuario.		x			COORDINADOR DE PQR'S	Se hizo seguimiento al proceso de servicio al cliente en cuanto al tramite de nuevos suscriptores y la toma de las PQR's acorde a las actividades plasmadas en los procedimientos.
4	Respuesta oportuna a las peticiones, quejas y recursos solicitadas por los usuarios en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo	Inspeccionar mediante consultas en el aplicativo REQUEST, el estado en que se encuentran las solicitudes correspondientes a daños y revisiones solicitadas por los usuarios del servicio y su ejecucion en el tiempo prudencial para satisfaccion del cliente		x			COORDINADOR DE PQR'S, DIRECTOR TECNICO Y SISTEMAS DE INFORMACION, JEFE DE MANTENIMIENTO Y OPERACIONES	Se llevaron a cabo las consultas en el aplicativo y se constato que las PQR's se les da el tramite desde el recibo, su visita o realizacion del trabajo hasta el cierre de la PQR, en el menor tiempo posible. Así mismo se llevaron encuestas en el mismo aplicativo a los usuarios para medir la conformidad del servicio que se les presto.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTAILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION TOLIMA "PURIFICA E.S.P."
NIT. 809,004,412-4

5	Seguimiento y control a los derechos de petición y acciones de tutela.	Estar atentos en las fechas prudenciales que se le deben dar respuesta a los derechos de petición y acciones de tutela		x			GERENCIA, DUEÑOS DE PROCESOS	Los Derechos de petición y las acciones de tutela son respondidas dentro del tiempo reglamentario para permitir al
6	Seguimiento a procesos según programa de auditoría.	Llevar a cabo las auditorías a los procesos (dependencias) acorde al programa de auditorías		x			OFICINA DE CONTROL INTERNO	Se han realizado en un 40% las auditorías programadas.
7	Divulgar las estrategias de lucha contra la corrupción a través de boletines institucionales.	Dar a conocer mediante talleres o folletos tanto al usuario como a los empleados de la entidad los actos de corrupción		x			DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y DE PERSONAL - OFICINA DE CONTROL INTERNO	Se dieron a conocer los actos de corrupción mediante folletos en reunión con el personal de la entidad
8	Informes a los entes de control	Enviar los informes mensuales, bimensuales, trimestrales a los diferentes entes de control (Contraloría Departamental, SSPD, Contaduría General de la Nación, Contraloría General de la República)		x			DUEÑOS DE LOS PROCESOS - OFICINA DE CONTROL INTERNO	Se llevaron a cabo el cargue de información de la entidad en los diferentes aplicativos de los entes de control como son: SICOPE, CHIP, SIA, SERCA.
9	Recepcionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en la página de la entidad	Facilitar al usuario comunicación directa con el correo de la empresa para recepción de la PQR o sugerencia a través de la página web		x			OFICINA DE CONTROL INTERNO	Se diseñó en la página de la entidad un formulario para el envío de inquietudes, solicitudes y pqr's al usuario
10	Instalación del buzón de sugerencias en la oficina de PQR	Velar para que el buzón de sugerencias, este en un lugar disponible al usuario		x			COORDINADOR DE PQR'S	Se tiene a disposición del usuario el buzón de sugerencias, PQR's en la