

SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2019 DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PURIFICACION TOLIMA "PURIFICA E.S.P."

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	PORCENTAJE DE AVANCE	RESPONSABLES	OBSERVACIONES
GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA MITIGAR LOS RIESGOS	Elaboración del Mapa de Riesgos, Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano y publicar en la Página web de la empresa	Se elaboró y se publicó en la página web de la empresa.	100	JEFE ADTIVA Y DE PERSONAL	En el mes de Enero se adoptó el Mapa de Riesgos y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano mediante Resoluciones No.014 y 016 de 2019 respectivamente.
	Realizar los seguimientos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en las fechas establecidas.	Se lleva a cabo el primer seguimiento con corte al 30 de abril de 2019.	30	JEFE ADTIVA Y DE PERSONAL	Este es el primer seguimiento que se realiza al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	Atención a los ciudadanos de forma ágil, eficaz y eficiente en el Centro de Atención al Usuario, lugar ubicado en las instalaciones de la Empresa.	La Empresa PURIFICA E.S.P., tiene dispuesta la oficina de Coordinación de P.Q.R., un espacio apto para la atención personalizada de los usuarios, en donde pueden presentar todas sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	100	COORDINADOR DE PQR'S	El coordinador de PQR se encarga de orientar, recepcionar y organizar las inquietudes de los usuarios de forma oportuna.
	Aprovechar los espacios publicitarios como radio, televisión, paginas web, redes sociales, para ofrecer al usuario y comunidad en general, información de fácil consulta.	Dentro del plan de comunicación se establecieron mecanismos para difundir la información pertinente, brindando a la comunidad espacios adecuados y con acceso rápido y oportuno con todo lo relacionado a actividades propias de la empresa.	50	JEFE ADTIVA Y DE PERSONAL	Los medios publicitarios se utilizan al realizar campañas de ahorro y uso eficiente del agua se utilizan, cuando se van a realizar cortes o cuando hay modificaciones de horarios para recolección de basuras, de igual forma en la página de la Empresa, en redes sociales se dispone de información referente a trámites que se desarrollan dentro de la Empresa, etc.

	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 pagina web	80	COORDINADOR DE P.Q.R., DUEÑO DEL PROCESO	Se cuenta en la pagina de la entidad con un formulario para el envío de inquietudes, solicitudes y PQR'S, que formule el usuario, aunque en la Empresa este tipo de medio no es comunmente utilizado.
	La empresa no procederá a realizar trámites a los usuarios sin el lleno de los requisitos.	Validar con el dueño del proceso el cumplimiento de los requisitos para proceder a tramitarlo siguiendo el respectivo procedimiento.	40	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 contenidas en los procedimientos.
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	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	100	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 verificaron 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.
	Facilitar el acceso a la información de los tramites y servicios que presta la empresa a través de la página web www.purificaesp.gov.co , en el menú trámite y servicios.	Se dispone en la pagina web de acceso directo a los tramites que maneja la empresa y en este momento hay 11 formularios aprobados y 3 en proceso de aprobación por parte del SUI, para que esten a disposición de la comunidad en general.	50	DUEÑO DEL PROCESO	Se verifico que los trámites y servicios se encuentran en la pagina de la entidad y que son de fácil acceso al usuario, de igual forma se reviso en la plataforma del SUI los que aun estan en proceso de aprobación.
RENDICIÓN DE CUENTAS	Seguimiento a procesos según programa de auditoría.	Llevar a cabo las auditorias a los procesos (dependencias) acorde al programa de auditorias	35	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Se han realizado las auditorias programadas en los tiempos establecidos.
	Seguimiento y control a los derechos de petición y acciones de tutela.	Estar atentos en las fechas perentorias que se le deben dar respuesta a los derechos de petición y acciones de tutela	100	GERENCIA, DUEÑOS DE PROCESOS	Los Derechos de petición, solicitudes y demás son respondidos dentro de los términos establecidos por la ley.

	Informes a los entes de control	Enviar los informes mensuales, trimestrales, cuatrimestrales, semestrales, a los diferentes entes de control (Contraloría Departamental, SSPD, Contaduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Auditoría General de la República, DNP-Sistema General de Regalías)	100	DUEÑOS DE LOS PROCESOS - OFICINA DE CONTROL INTERNO	Se lleva de forma periódica el cargue de información de la Empresa en los diferentes aplicativos de los entes de control como son: SICOE, CHIP, SIA Contraloría, SIA OBSERVA, SERCA, GESPROY.
MECANISMOS PARA PROMOVER LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	Instalación del buzón de sugerencias en la oficina de PQR	Velar para que el buzón de sugerencias, este en un lugar disponible al usuario.	100	COORDINADOR DE PQR'S	Se tiene a disposición del usuario el buzón de sugerencias, en un lugar visible dentro de la Empresa PURIFICA E.S.P.
	Publicación permanente en la página web www.purifcaesp.gov.co , de información importante para los usuarios.	Existe personal idóneo, encargado de las comunicaciones y manejo de la página web institucional, así como de las redes sociales quien publica y actualiza la página con información de interés general para los usuarios de los servicios públicos que presta la empresa.	50	DUEÑO DEL PROCESO	Se contrata los servicios de una persona que se encarga de realizar estos procedimientos.
	Programas y campañas radiales sobre el uso eficiente y ahorro del agua, cultura del agua, formación ciudadana e información de interés general.	Se realizan campañas a nivel radial y televisivo para concientizar a los usuarios acerca del uso eficiente del agua.	30	COORDINADORA P.Q.R.	Se contrató con la emisora local para que realice de forma periódica estas campañas.