

**SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2020 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 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano junto con el Mapa de Riesgos y este fue aprobado por el Comité Institución de Gestión y Desempeño, posteriormente se publico en la página web de la empresa.	100	JEFE ADTIVA Y DE PERSONAL	Se revisó el acta por medio del cual fue aprobado y se verifico su publicación en la pagina institucional de la Empresa <a href="http://www.purificaesp.gov.co">www.purificaesp.gov.co</a>
	Realizar los seguimientos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en las fechas establecidas.	A través del presente informe se lleva a cabo el primer seguimiento con corte al 30 de abril de 2020.	33	JEFE ADTIVA Y DE PERSONAL	Se elaboró y se publicó el primer seguimiento con corte a 30 de abril de 2020.
RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	Fortalecer la atención a los ciudadanos de forma ágil, eficaz y eficiente en el Centro de Atención al Usuario, lugar ubicado en la parte central de las instalaciones de la Empresa.	La Empresa cuenta con el área de Coordinación de P.Q.R., un espacio apto para la atención personalizada de los usuarios que se encuentra ubicada en la parte central de las instalaciones de la Empresa. En este momento la atención presencial esta limitada y se resuelven las inquietudes desde la ventanilla unica en la Empresa, esto cumpliendo con los requisitos pertinentes de seguridad que eviten el posible riesgo de exposición al virus COVID-19.	70	COORDINADOR DE PQR'S	Durante los meses de Enero, Febrero y parte de marzo la atención se presto de manera presencial, atendiendo de forma habitual las PQR que se presentaban, desde mediados de marzo y a la fecha de corte del presente seguimiento y teniendo en cuenta la Emergencia Sanitaria declarada a nivel nacional, se esta prestando atención presencial por la ventanilla unica de la Empresa teniendo en cuenta las recomendaciones pertinentes que eviten la posible exposición al virus COVID-19, por otra parte, se han dispuesto canales de atención a través de la pagina web, redes sociales y lineas telefonicas para atender en tiempo real cualquier inquietud o solicitud de parte de la comunidad en general.
	Aprovechar los espacios publicitarios como radio, televisión, paginas web, redes sociales, para ofrecer al usuario y comunidad en general, información de facil consulta.	Dentro del plan de comunicación se establecieron mecanismos para difundir la información pertinente, brindando a la comunidad espacios adecuados y con acceso rapido y oportuno con todo lo relacionado a actividades propias de la empresa. Actualmente se han fortalecido los canales de comunicacion de forma no presencial debido a la Emergencia Sanitaria, brindando una atención de facil acceso para toda la comunidad y de manera oportuna.	80	JEFE ADTIVA Y DE PERSONAL	A través de la Emisora local, la pagina web, las redes sociales, se informa a la comunidad en general acerca de las actividades que la Empresa proyecta realizar en cuanto a la Emergencia Sanitaria por la cual esta atravesando el Municipio, entre estos los procesos de reconexión que se han llevado a cabo y demas que se hacen necesarios para cumplir la Emergencia Sanitaria y suministrar de forma oportuna los servicios domiciliarios a la comunidad en general.

	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. En este momento y debido a la Emergencia Sanitaria que ha sido declarada a nivel nacional, se han fortalecido los canales de atención no presenciales, como líneas telefónicas y a través de la pagina web y redes sociales.	100	COORDINADOR DE P.Q.R., DUEÑO DEL PROCESO	Teniendo en cuenta la Emergencia Sanitaria, se facilitaron líneas de atención para la peticiones, quejas y reclamos, las cuales estan disponibles en horario extendido para toda la comunidad. Teniendo en cuenta, que dentro del municipio la comunidad no visita de forma habitual la pagina, se dispone de las redes sociales y líneas telefónicas, las cuales son mas utilizadas por los usuarios.
	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. Actualmente se esta dando prioridad a las ordenes emanadas por el Gobierno Nacional en el tema de las reconexiones para suplir la Emergencia Sanitaria que se ha declarado a nivel nacional.	70	COORDINADOR DE PQR'S	En este momento se estan desarrollando temas propios en cuanto a reconexiones y daños urgentes, debido a la Emergencia Sanitaria, dando prioridad al suministro de agua a toda la comunidad.
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos solicitadas por los usuarios en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo	Se atienden de manera prioritaria el tema de las reconexiones, y los daños se estan atendiendo de forma gradual. En cuanto a peticiones, quejas y reclamos, se esta dando respuestas a cada una de ellas en el tiempo establecido por la ley.	50	COORDINADOR DE PQR'S, DIRECTOR TECNICO Y SISTEMAS DE INFORMACION, JEFE DE MANTENIMIENTO Y OPERACIONES	Se han verificado las personas a las cuales se les habia suspendido el servicio por el no pago, y se estan desarrollando labores de reconexión, de igual forma se realizaron algunas visitas de verificación, en los cuales se constató la existencia de predios que estan abandonados. En cuanto a las peticiones, quejas y reclamos se estan resolviendo de forma oportuna.
	Faciliar 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 ya fueron aprobados los formularios en el SUIT, para que esten a disposición de la comunidad en general.	50	DUEÑO DEL PROCESO	Se verifico en la pagina web de la entidad que los trámites y servicios se encuentran dispuestos y que son de fácil acceso al usuario. Luego de verificar se encontro que estos medios no son utilizados con mucha frecuencia, los usuarios optan por la atención presencial.
RENDICIÓN DE CUENTAS	Seguimiento a procesos según programa de auditoría.	Llevar a cabo las auditorias a los procesos (dependencias) acorde al programa de auditorias	30	OFICINA DE CONTROL INTERNO	A la fecha se han realizado las auditorias y seguimientos 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 peticion y acciones de tutela	40	GERENCIA, DUEÑOS DE PROCESOS	A los Derechos de petición y solicitudes en general se les da respuesta 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)	40	DUEÑOS DE LOS PROCESOS - OFICINA DE CONTROL INTERNO	A la fecha se lleva a cabo de forma oportuna el cargue y envío de información de la entidad a los diferentes entes de control y de igual forma en los aplicativos tales como: SICOF, 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, PQR's en un lugar central y visible para los usuarios dentro de la Empresa.
	Publicación permanente en la página web <a href="http://www.purifcaesp.gov.co">www.purifcaesp.gov.co</a> , 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	Regularmente se realiza la contratación de una persona para que se encargue de realizar estas actividades de forma oportuna. Teniendo en cuenta que actualmente lo más usado y accesible para la comunidad en general son las redes sociales, por esta razón se realiza la transmisión de información a través de estos medios.
	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. Actualmente se están desarrollando campañas informativas, acerca de las actuaciones a desarrollar por parte de la Empresa en relación a la Emergencia Sanitaria declarada a nivel nacional.	70	COORDINADORA P.Q.R.	A través de la Emisora, el canal Local, la Página web y las redes sociales se realizan estas pautas informativas. Actualmente se utilizan para comunicar todo lo que compete a la Emergencia Sanitaria que fue declarada recientemente, y sobre las actividades que desarrolla la Empresa en atención a esta, para propender por la integridad física de los empleados y de la comunidad en general.