

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	AGOSTO 31 DE 2014	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLES	OBSERVACIONES
				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 verifico 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, ALCANTALLADO 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 auditorias a los procesos (dependencias) acorde al programa de auditorias			x		OFICINA DE CONTROL INTERNO	Se han realizado en un 70% las auditorias 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 corrupcion			x		DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y DE PERSONAL - OFICINA DE CONTROL INTERNO	Se dieron a conocer los actos de corrupcion mediante folletos en reunion 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 (Contraloria Departamental, SSPD, Contaduria General de la Nación, Contraloria 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: SICOF, 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 recepcion de la PQR o sugerencia a través de la pagina web			x		OFICINA DE CONTROL INTERNO	Se diseño en la pagina de la entidad un formulario para el envio 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 disposicion del usuario el buzón de sugerencias, PQR's en la
11	Día del Usuario y Vocal de Control	Realizar las acciones pertinentes en coordinacion con la EDAT y la administracion municipal para la eleccion del vocal de control			x		GERENCIA, DUEÑOS DE PROCESOS	Se llevo a cabo la eleccion del vocal de control de los servicios publicos y se
12	Revisión y actualización de los procesos y procedimientos que tiene la Empresa de Servicios Públicos.	Llevar a cabo la revision y socializacion con los dueños de cada proceso con el fin de actualizar las actividades de los procedimientos.			x		DUEÑOS DE LOS PROCESOS - OFICINA DE CONTROL INTERNO	Se realizaron las actualizaciones respectivas en los procesos y procedimientos de la entidad