

SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016 DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PURIFICACION TOLIMA "PURIFICA E.S.P."

No.	FECHA DE CORTE	AGOSTO 31 DE 2016	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLES	OBSERVACIONES
				31 de Marzo	31 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 evidenció la publicación del estatuto anticorrupcion y atencion al ciudadano en la pagina de la empresa en la fecha programada para su cargue, así como la publicacion 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.purificaes.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 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 contenidas 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 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.
5	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			X		GERENCIA, DUEÑOS DE PROCESOS	Los Derechos de petición son respondidos dentro de los términos
6	Seguimiento a procesos según programa de auditoria.		Llevar a cabo las auditorias a los procesos (dependencias) acorde al programa de auditorias			X		OFICINA DE CONTROL INTERNO	Se han realizado 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, trimestrales, cuatrimestrales, semestrales, a los diferentes entes de control (Contraloria Departamental, SSPD, Contaduria General de la Nación, Contraloria General de la República, Auditoria General de la República, DNP-Sistema General de Regalias)			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: SICOE, CHIP, SIA Contraloria, SIA OBSERVA, SERCA, GESPROY.
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 cuenta en la pagina de la entidad con un formulario para el envio de inquietudes, solicitudes y pqr's que formule el 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 oficina de PQR