

**SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2019-2 DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PURIFICACION TOLIMA "PURIFICA E.S.P."**

<b>COMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>	<b>ACTIVIDADES REALIZADAS</b>	<b>PORCENTAJE DE AVANCE</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
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 publico en la página web de la empresa.	100	JEFE ADTIVA Y DE PERSONAL	
	Realizar los seguimientos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en las fechas establecidas.	Se lleva a cabo el segundo seguimiento con corte al 31 de agosto de 2019.	100	JEFE ADTIVA Y DE PERSONAL	En su momento se elaboró y se publicó el primer seguimiento con corte a 30 de abril de 2019
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 cuenta con el centro de Coordinación de P.Q.R., un espacio apto para la atención personalizada de los usuarios en la parte central de las instalaciones de la Empresa..	100	COORDINADOR DE PQR'S	En la oficina de PQR, la cual se encuentra ubicada en la parte central de las instalaciones de la Empresa, se atienden todos los usuarios de forma personalizada y las solicitudes son resueltas en forma oportuna y eficaz.
	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.	80	JEFE ADTIVA Y DE PERSONAL	A través de la Emisora local, la pagina web, las redes sociales , se realizan campañas de ahorro y uso eficiente del agua, al igual que al momento en el que se van a realizar cortes o cuando hay modificaciones de horarios u otros, estos son comunicados por los medios antes mencionados.

	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	100	COORDINADOR DE P.Q.R., DUEÑO DEL PROCESO	En la página web en la sección de Atención a la ciudadanía - Contactenos - allí se dispuso un formulario para el envío de inquietudes, solicitudes y pqr's que el usuario desee manifestar ante la Empresa.
	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.	80	COORDINADOR DE PQR'S	Cada vez que se dispone un trámite, para el desarrollo del mismo se solicita los soportes correspondientes y este es presentado a cada uno de los dueños del proceso, quienes sen encargan de revisar y proceder a su resolución. Para esto se revisa la carpeta donde reposan las solicitudes.
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.
	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 SUI, para que esten a disposición de la comunidad en general.	80	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.
RENDICIÓN DE CUENTAS	Seguimiento a procesos según programa de auditoría.	Llevar a cabo las auditorias a los procesos (dependencias) acorde al programa de auditorias	80	OFICINA DE CONTROL INTERNO	A la fecha 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 peticion y acciones de tutela	100	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)	100	DUEÑOS DE LOS PROCESOS - OFICINA DE CONTROL INTERNO	A la fecha se lleva a cabo de forma oportuna el cargue de información de la entidad en los diferentes aplicativos de los entes de control como son: 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.	80	DUEÑO DEL PROCESO	Regularmente se realiza la contratación de una persona para que se encargue de realizar estas actividades de forma oportuna.
	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.	80	COORDINADORA P.Q.R.	A través de la Emisora Local y de la Página web se realizan estas campañas.