

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 | DICIEMBRE 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.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 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 petición 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 |