

**SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018 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 y se publicó 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 diciembre de 2018.	100	CONTROL INTERNO	
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.	100	COORDINADOR DE PQR'S	Las PQR'S, son recepcionadas y tramitadas oportunamente.
	Aprovechar los espacios publicitarios como radio, televisión, paginas web, redes sociales, para ofrecer al usuario y comunidad en general, información de fácil consulta.	Dentro del plan de comunicación se establecieron mecanismos para difundir la información pertinente, brindando a la comunidad espacios adecuados y con acceso rápido y oportuno con todo lo relacionado a actividades propias de la empresa.	100	JEFE ADTIVA Y DE PERSONAL	Al realizar campañas de ahorro y uso eficiente del agua se utilizan los medios publicitarios, cuando se van a realizar cortes o cuando hay modificaciones de horarios para recolección de basuras se utiliza la página web y las redes sociales, etc.
	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 página web	100	COORDINADOR DE P.Q.R., DUEÑO DEL PROCESO	Se cuenta en la página de la entidad con un formulario para el envío de inquietudes, solicitudes y pqr's que formule el usuario, al ingresar a <a href="http://www.purificaesp.gov.co">www.purificaesp.gov.co</a> , en la pestaña Atención al ciudadano - Contactenos. A la fecha no se ha recepcionado ninguna PQR.
	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.	100	COORDINADOR DE PQR'S	Se hizo seguimiento al proceso de servicio al cliente en cuanto al trámite de nuevos suscriptores y la toma de las PQR's acorde a las actividades contenidas en los procedimientos.

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 ejecución en el tiempo prudencial para satisfacción 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.
	Facilitar 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 se esta en el proceso de aprobación de formularios en el SUI, para que esten a disposición de la comunidad en general.	50	DUEÑO DEL PROCESO	Los formatos estan dispuestos en el SUI para su revision y aprobacion, luego de terminar con el tramite se dispondran en la pagina web de la Empresa PURIFICA E.S.P.
RENDICIÓN DE CUENTAS	Seguimiento a procesos según programa de auditoría.	Llevar a cabo las auditorias a los procesos (dependencias) acorde al programa de auditorias	100	OFICINA DE CONTROL INTERNO	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	Los Derechos de petición son respondidos 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 (Contraloria Departamental, SSPD, Contaduria General de la Nación, Contraloria General de la República, Auditoria General de la República, DNP- Sistema General de Regalías)	100	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, 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 disposicion del usuario el buzón de sugerencias, PQR's en las instalaciones de la Empresa en un lugar visible.
	Publicación permanente en la página web www.purificaesp.gov.co, de información importante para los usuarios.	Existe personal idoneo, encargado de las comunicaciones y manejo de la pagina web institucional, así como de las redes sociales quien publica y actualiza la pagina con información de interes general para los usuarios de los servicios públicos que presta la empresa.	100	DUEÑO DEL PROCESO	Las publicaciones se realizan en la pagina web, al igual que en las redes sociales.
	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, televisivo, folletos, entre otros, para concientizar a los usuarios acerca del uso eficiente del agua.	100	GERENCIA	se realiza la difusion de esta importante campaña, a traves de la radio, redes sociales, folletos, entre otros.