

SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2020 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 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano junto con el Mapa de Riesgos y este fue aprobado por el Comité Institución de Gestión y Desempeño, posteriormente se publicó en la página web de la empresa.	100	JEFE ADTIVA Y DE PERSONAL	Se revisó el acta por medio del cual fue aprobado y se verificó su publicación en la página institucional de la Empresa www.purificaesp.gov.co
	Realizar los seguimientos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en las fechas establecidas.	A través del presente informe se lleva a cabo el tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre de 2020.	100	JEFE ADTIVA Y DE PERSONAL	Se elaboró y se publicó el tercer seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2020.
RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	Fortalecer la atención a los ciudadanos de forma ágil, eficaz y eficiente en el Centro de Atención al Usuario, lugar ubicado en la parte central de las instalaciones de la Empresa.	La Empresa cuenta con el área de Coordinación de P.Q.R., un espacio apto para la atención personalizada de los usuarios que se encuentra ubicada en la parte central de las instalaciones de la Empresa. En este momento la atención presencial está limitada y se resuelven las inquietudes desde la ventanilla única en la Empresa, esto cumpliendo con los requisitos pertinentes de seguridad que eviten el posible riesgo de exposición al virus COVID-19.	100	COORDINADOR DE PQR'S	Actualmente se continúa con la atención a través de la ventanilla única, cumpliendo con los protocolos de ley dispuestos ante la Emergencia Sanitaria declarada a nivel nacional, por otra parte, se han dispuesto canales de atención a través de la página web, redes sociales y líneas telefónicas para atender en tiempo real cualquier inquietud o solicitud de parte de la comunidad en general, y en este orden de ideas también existen puntos de pago que proporcionan facilidad a los usuarios para el pago de sus facturas.
	Aprovechar los espacios publicitarios como radio, televisión, páginas web, redes sociales, para ofrecer al usuario y comunidad en general, información de fácil consulta.	Teniendo en cuenta la Emergencia Sanitaria declarada en la actualidad y se han fortalecido los canales de comunicación de forma no presencial, en especial las redes sociales, las cuales actualmente son más accesibles para la comunidad en general, lo que permite brindar información y atención de forma oportuna.	80	JEFE ADTIVA Y DE PERSONAL	Teniendo en cuenta la Emergencia Sanitaria declarada en la actualidad, toda aquella información que se quiera transmitir a la comunidad en general, se realiza a través de la Emisora local, la página web, las redes sociales, dando claridad y oportunidad de que esta sea recepcionada en su gran mayoría.

	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. En este momento y debido a la Emergencia Sanitaria que ha sido declarada a nivel nacional, se han fortalecido los canales de atención no presenciales, como líneas telefónicas y a través de la página web y redes sociales.	100	COORDINADOR DE P.Q.R., DUEÑO DEL PROCESO	Teniendo en cuenta la Emergencia Sanitaria, se facilitaron líneas de atención para la peticiones, quejas y reclamos, las cuales están disponibles en horario extendido para toda la comunidad. Teniendo en cuenta, que dentro del municipio la comunidad no visita de forma habitual la página, se dispone de las redes sociales y líneas telefónicas, las cuales son más utilizadas por los usuarios.
	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. Actualmente se está dando prioridad a las ordenes emanadas por el Gobierno Nacional en el tema de las reconexiones para suplir la Emergencia Sanitaria que se ha declarado a nivel nacional.	100	COORDINADOR DE PQR'S	En este momento ya se realizaron las reconexiones correspondientes y se están desarrollando los trabajos solicitados a través de la oficina de PQR, se están atendiendo teniendo en cuenta lo dispuesto por el Gobierno Nacional y demás entes que regulan la labor de la Empresa, procurando el suministro de agua a toda la comunidad.
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos solicitadas por los usuarios en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo	Se atienden de manera prioritaria el tema de las reconexiones, y los daños se están atendiendo de forma gradual. En cuanto a peticiones, quejas y reclamos, se está dando respuestas a cada una de ellas en el tiempo establecido por la ley.	100	COORDINADOR DE PQR'S, DIRECTOR TECNICO Y SISTEMAS DE INFORMACION, JEFE DE MANTENIMIENTO Y OPERACIONES	En cuanto a las peticiones, quejas y reclamos presentados ante la oficina de PQR, se están resolviendo de forma oportuna, se debe fortalecer los procesos de seguimiento a las mismas debido a que se han presentado inconvenientes con algunas peticiones pero se tratan de resolver en el tiempo establecido.
	Facilitar el acceso a la información de los trámites 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 página web de acceso directo a los trámites que maneja la empresa y ya fueron aprobados los formularios en el SUIT, para que estén a disposición de la comunidad en general.	80	DUEÑO DEL PROCESO	Se verificó en la página web de la entidad que los trámites y servicios se encuentran dispuestos y que son de fácil acceso al usuario. Luego de verificar se encontró que estos medios no son utilizados con mucha frecuencia, los usuarios optan por la atención presencial, telefónica y redes sociales.
RENDICIÓN DE CUENTAS	Seguimiento a procesos según programa de auditoría.	Llevar a cabo las auditorías a los procesos (dependencias) acorde al programa de auditorías	100	OFICINA DE CONTROL INTERNO	A la fecha se han realizado las auditorías y seguimientos programados.
	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	100	GERENCIA, DUEÑOS DE PROCESOS	En cuanto a trámites de los Derechos de petición y solicitudes en general la Empresa gestiona de manera oportuna la 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	La Empresa maneja una buena gestión en cuanto a rendición de informes, puesto que de forma oportuna se lleva a cabo el cargue y envío de información de la entidad a los diferentes entes de control y en aplicativos tales como: SICOF, CHIP, SIA Contraloría, SIA OBSERVA, SERCA, GESPROY y demas.
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 www.purifcaesp.gov.co , 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.	100	DUEÑO DEL PROCESO	Regularmente se realiza la contratación de una persona para que se encargue de realizar estas actividades de forma oportuna. Teniendo en cuenta que actualmente lo más usado y accesible para la comunidad en general son las redes sociales, por esta razón se realiza la transmisión de información a través de estos medios.
	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. Actualmente se están desarrollando campañas informativas, acerca de las actuaciones a desarrollar por parte de la Empresa en relación a la Emergencia Sanitaria declarada a nivel nacional.	100	COORDINADORA P.Q.R.	A través de la Emisora, el canal Local, la Página web y las redes sociales se realizan estas pautas informativas. Actualmente se utilizan para comunicar todo lo que compete a la Emergencia Sanitaria que fue declarada recientemente, y sobre las actividades que desarrolla la Empresa en atención a esta, para propender por la integridad física de los empleados y de la comunidad en general.