



Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano
3. Rendición de Cuentas

| Documento Controlado | | |
|----------------------|-------------------|--|
| Código: | GG-PP-005 Anexo 3 | |
| Versión: | 14 | |
| Fecha e Emisión: | 24-01-29 | |
| Página | 1 / 2 | |

| Vigencia 2024 | | | | | | | | | Fecha de Actualización | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|-------------------------|----------------|----------|------------|----------------------|-------|--------------------------------|--------------------------------|-------|--|---|--------|---------|----|----|-------|--------------------|---|----|
| Subcomponente | Objetivos | | Canales de Comunicación | | | | | | Responsables de la Información | Responsables de la Publicación | Metas | Indicadores | Fecha | | | | | | Resultado Esperado | | |
| | Generales | Especificos | Página WEB | Redes Sociales | Intranet | Carteleras | Canales alternativos | Radio | | | | | Televisión | Prensa | Inicial | | | Final | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | AA | MM | DD | AA | | MM | DD |
| Información de calidad y lenguaje comprensible de la reafirmación a la gestión institucional | | • Sanearizar la correcta y oportuna difusión de la información relacionada con los planes, proyectos, programas y actividades. | X | | | | | | | | | Cumplir con las publicaciones del Calendario de Publicaciones al 100% | $\frac{\text{No. De documentos publicados oportunamente} * 100}{\text{documentos programados en el calendario de publicaciones}}$ | 24 | 1 | 31 | 24 | 12 | 31 | Incremento del conocimiento de los Clientes internos y externos basado en la comunicación de las acciones ejecutadas en pro de los servicios prestados por EPA ESP. | |
| | | • Fortalecer los canales de comunicación propios con las Partes interesadas de la empresa. | X | X | X | X | | X | X | X | | una(1) campaña orientada a destacar aspectos importantes y significativos para el cliente interno y externo de EPA ESP - (100%) | $\frac{\text{No. De campañas realizadas} * 100}{\text{No. de campañas programadas}}$ | 24 | 1 | 31 | 24 | 12 | 31 | | |
| | | • Fortalecer la identidad y la imagen corporativa de EPA ESP. | X | X | | | | X | X | X | | Realizar 6 videos durante el año de la participación de Empresas Publicas de Armenia ESP., en eventos interinstitucionales - (100%) | $\frac{\text{No. de publicaciones difundidas} * 100}{\text{No. de publicaciones requeridas}}$ | 24 | 1 | 31 | 24 | 12 | 31 | | |
| | | • Socializar los avances de los planes y programas de EPA ESP. | X | X | | | | X | X | X | | Generar Cuatro (4) revistas virtuales anuales, que permita destacar los avances de los planes y programas desde los diferentes procesos - (100%) | $\frac{\text{No. de publicaciones difundidas} * 100}{\text{No. de publicaciones programadas}}$ | 24 | 1 | 31 | 24 | 12 | 31 | | |
| | | • Publicar información clara y unificada, relacionada con los trámites y procedimientos que los ciudadanos deben surtir ante EPA ESP. | X | X | | | | X | X | X | | Publicar información, relacionada con los trámites y procedimientos que los usuarios deben surtir ante EPA ESP. | $\frac{\text{No. De trámites publicados que el usuario debe realizar ante EPA} * 100}{\text{No. De trámites existentes para los usuarios}}$ | 24 | 1 | 31 | 24 | 12 | 31 | | |
| | | • Publicar informes de seguimiento y evaluación exigidos por entes de control | X | | | | | | | | | Difundir 100% de los informes de Rendición de Cuentas de EPA ESP | $\frac{\text{No. de publicaciones difundidas} * 100}{\text{No. de publicaciones requeridas}}$ | 24 | 1 | 31 | 24 | 12 | 31 | | |
| | | • Desarrollar estrategias y contenidos informativos y/o publicitarios veraces, efectivos, oportunos y creativos asociados a los planes, programas y proyectos de EPA ESP. | X | X | | | | X | X | X | | Crear una campaña de comunicación dirigida a los medios digitales implementados en la entidad (monitores/televisores, etc.) | $\frac{\text{No. de publicaciones difundidas} * 100}{\text{No. de publicaciones requeridas}}$ | 24 | 1 | 31 | 24 | 12 | 31 | | |
| | | Ejecución de 2 BTL que permitan una interrelación con la comunidad | | | | | | | | | | Ejecución de 2 BTL que permitan una interrelación con la comunidad | $\frac{\text{No. De campañas realizadas} * 100}{\text{No. de campañas programadas}}$ | 24 | 1 | 31 | 24 | 12 | 31 | | |
| | Publicación del seguimiento al Componente de servicios públicos del Plan de Desarrollo y Plan de Acción | Informar sobre seguimiento al componente de servicios públicos del Plan de Desarrollo y Plan de Acción en el periodo establecido | X | X | | | | X | X | X | | Difundir 100% de los informes de Rendición de Cuentas de EPA ESP | $\frac{\text{No. de publicaciones difundidas} * 100}{\text{No. de publicaciones requeridas}}$ | 24 | 1 | 31 | 24 | 12 | 31 | | |



Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano
3. Rendición de Cuentas

| Documento Controlado | |
|---------------------------|-------|
| Código: GG-PP-005 Anexo 3 | |
| Versión: 14 | |
| Fecha e Emisión: 24-01-29 | |
| Página | 2 / 2 |

| Vigencia 2024 | | | | | | | | | | | | Fecha de Actualización | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|-------------------------|----------------|----------|------------|----------------------|-------|------------|--------------------------------|---|-----------------------------|--|---|---------|----|----|-------|----|--------------------|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | | AA | MM | DD | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | 24 | 01 | 29 | | | | | | | | | |
| Subcomponente | Objetivos | | Canales de Comunicación | | | | | | | Responsables de la Información | Responsables de la Publicación | Metas | Indicadores | Fecha | | | | | | Resultado Esperado | | | |
| | Generales | Específicos | Página WEB | Redes Sociales | Intranet | Carteleras | Canales alternativos | Radio | Televisión | | | | | Prensa | Inicial | | | Final | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | AA | MM | DD | AA | MM | | DD | | |
| Diálogo de doble vía con la ciudadanía | Implementar mecanismos y estrategias que incentiven el dialogo entre Empresas Publicas de Armenia ESP, y la ciudadanía | Presentación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuenta | X | X | | | | X | X | X | Secretarías y Departamentos de la Alcaldía Municipal <i>Gerente, Directores y Sugerentes de Empresas Publicas de Armenia ESP</i> | Dirección de Comunicaciones | 100% de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas Públicas Socializados | No. de publicaciones difundidas * 100 No. de publicaciones requeridas | 24 | 1 | 31 | 24 | 12 | 31 | Incremento del conocimiento de los Clientes internos y externos basado en la comunicación de las acciones ejecutadas en pro de los servicios prestados por EPA ESP | | |
| | | Recolectar las preguntas y enviar las respuestas a los grupos de interés | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Publicar el Informe Final de la Rendición de Cuentas | X | X | | | | | X | X | | | | | X | | | | | | | | |
| | | <i>Generar por los procesos responsables de la información para dar respuesta oportuna a los clientes internos y externos.</i> | X | X | | | | | X | X | | | | | X | | | | | | | | |
| Diálogo de doble vía con la ciudadanía | Implementar mecanismos y estrategias que incentiven el dialogo entre Empresas Publicas de Armenia ESP, y la ciudadanía | Respuestas a las solicitudes de información presentadas por los Usuarios o las Partes Interesadas | X | X | | | | X | X | X | Secretarías y Departamentos de la Alcaldía Municipal <i>Gerente, Directores y Sugerentes Y líderes de procesos de Empresas Publicas de Armenia ESP</i> | Dirección de Comunicaciones | 100% de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas Públicas Socializados | No. de publicaciones de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas Socializados x100 No. de publicaciones de Informes de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas proyectadas | 24 | 1 | 31 | 24 | 12 | 31 | Incremento del conocimiento de los Clientes internos y externos basado en la comunicación de las acciones ejecutadas en pro de los servicios prestados por EPA ESP | | |
| | | Encuestas de la percepción de los Usuarios sobre los Servicios Prestados por EPA ESP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Análisis de datos de las encuestas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <i>"Establecer mecanismos y estrategias para la Gestión social permanente con los Clientes Internos y Externos"</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | Incentivar la participación de los Clientes Internos, Usuarios y partes interesadas para la participación en la Rendición de Cuentas | | | | | | | | | | Secretarías y Departamentos de la Alcaldía Municipal <i>Gerente, Directores y Sugerentes de Empresas Publicas de Armenia ESP</i> | Dirección de Comunicaciones | Sensibilización los Clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas para la participación activa en la Rendición de Cuentas de Toda la Alcaldía | No. de sensibilizaciones y/o publicaciones para la participación de los clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas realizadas de la Alcaldía x100 No. de sensibilizaciones y/o publicaciones para la participación de los clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas programadas | 24 | 1 | 31 | 24 | 12 | 31 | Generar mayor conocimiento en la comunidad para la participación activa en la Rendición de Cuentas de la Empresa | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Evaluación y retroalimentación de la Gestión Institucional | Publicar la evaluación de la Audiencia de Rendición Pública Publicar las conclusiones obtenidas posteriores a la | | X | X | | | | | | | Secretarías y Departamentos de la Alcaldía Municipal <i>Gerente, Directores y Sugerentes de Empresas Publicas de Armenia ESP</i> | Dirección de Comunicaciones | Publicación de evaluación de la Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Armenia donde se incluya Empresas Publicas de Armenia ESP | No. de publicaciones para evaluación de la Rendición de Cuentas realizadas*100 No. de publicaciones para evaluación de la Rendición de Cuentas Programadas | 24 | 1 | 31 | 24 | 12 | 31 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Convenciones | | BTL: «below the line» bajo la línea, consiste en el empleo de formas no masivas de comunicación para mercadeo dirigidas a segmentos de mercado específicos. ATL: Publicidad sobre la línea, Con esta estrategia pretende llegar a una audiencia más amplia, ya que se sirve de los medios llamados masivos, donde la inversión en campañas publicitarias suele ser elevada. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |