



**Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano**  
**5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información**

Documento Controlado		
Código:	GG-PP-005 Anexo 5	
Versión:	17	
Fecha e Emisión:	24-01-29	
Página:	1/4	

Información	Canales de comunicación establecidos								Responsables del suministro de la información	Responsables de la publicación en los canales de comunicación establecidos	Situación Actual	Acciones específicas para mejorar el acceso a la información	Meta	Formula del Indicador	Vigencia						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes	
	Escrita (contrato de condiciones uniformes)	Página WEB	Intraweb	Redes Sociales	Radio	Escritura	Televisión	Telefónica							Carteleras	2024							
																Fecha			Fecha de Actualización				
																AA	MM	DD	AA	MM			DD
Horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios	X	X	X	X	X	X	X	X	Subgerente y/o Gestor de Aseo	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electrónica)	Se encuentran publicados en la Página WEB Se realizan socializaciones en las diferentes comunas de la ciudad	Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Projectadas	24	01	31	24	12	31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento de los Usuarios de los horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios</li> <li>Disminuir los Puntos Críticos en la comunidad</li> <li>Generación de cultura ciudadana</li> </ul>	Subgerente de Aseo Director de Comunicaciones	
Horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Publicas	X	X	X	X	X	X	X	X	Subgerente y/o Gestor de Aseo	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electrónica)	Se encuentran publicados en la Página WEB Se realizan socializaciones en las diferentes comunas de la ciudad	Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Projectadas	24	01	31	24	12	31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento de los Usuarios de los horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Publicas</li> <li>Disminuir los PQRDS</li> </ul>	Subgerente de Aseo / Director de Comunicaciones	
Intervenciones programadas con el servicio de corte de césped		X		X					Subgerente y/o Gestor de Aseo	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electrónica)	Se publica la programación semanal del servicio de corte de césped en la Página WEB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizada la información y enviarla oportunamente a la Dirección de Comunicaciones.</li> <li>Publicación oportuna de la información.</li> </ul>	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Projectadas	24	01	31	24	12	31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento de los Usuarios del servicio de corte de césped prestado por EPA ESP.</li> <li>Disminuir los PQRDS</li> </ul>	Subgerente de Aseo / Director de Comunicaciones	
Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo		X		X	X	X	X	X	Subgerente de Aguas Gestores de: Captación y Tratamiento, Distribución de Agua Potable, Recolección y Transporte de Agua Residual y Tratamiento de Aguas Residuales Subgerente y/o Gestor de Aseo	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electrónica)	Se encuentra publicado en la página WEB Se hace la respectiva difusión por redes sociales propias de EPA ESP Se envía información a medios de comunicación locales	Normalizar y mantener actualizado el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Socialización del plan de contingencia al Interior de la Empresa	100%	Acciones específicas ejecutadas x00 Acciones específicas Projectadas	24	01	31	24	12	31	Que la Comunidad de Armenia conozca el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Subgerentes de: Aguas y Aseo Director de Comunicaciones	
Comunicar a la comunidad Las novedades presentadas en los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (Ejecución de Obras, daños, suspensiones, modificación de horarios de prestación de los servicios, racionamientos, etc.)		X		X	X	X	X	X	Subgerente de Aguas Gestores de: Captación y Tratamiento, Distribución de Agua Potable, Recolección y Transporte de Agua Residual y Tratamiento de Aguas Residuales Subgerente y/o Gestor de Aseo	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electrónica)	Envío de la información al área de comunicaciones para su divulgación en los canales existentes	Implementar mecanismos y estrategias para mejorar la información con las distintas actividades desarrolladas en el proceso	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Projectadas	24	01	31	24	12	31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la interacción de la comunidad con la Empresa</li> <li>Disminuir los PQRDS presentados sobre los Servicios</li> <li>Incrementar la satisfacción del Cliente</li> </ul>	Subgerentes de: Aguas y Aseo Director de Comunicaciones	
Tramites y Servicios Ejecución de tramites y Procedimiento Administrativo concernientes a la prestación de los Servicios de Acueducto Alcantarillado, Aseo y Áreas administrativas.		X		X	X				Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios) encargados de los tramites y Procedimientos Administrativos Ver Anexo 2 del Presente Documento	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electrónica)	Se tiene publicado en la Sede Electrónica de EPA <a href="http://www.epa.gov.co">www.epa.gov.co</a> en el Link "Tramites y Servicios" el listado de Otros Procedimientos Administrativos-OPAS y el Listado de Tramites y Servicios, los cual llevan al portal del SUIT.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar solicitud de actualización de tramites, servicios y OPAS, por medio de los registros DTIC-R-005 Hoja de Vida de Tramites, Servicios y OPAS Actualización o de DTIC-R-011 Hoja de Vida de Tramites, Servicios y OPAS Creación y Eliminación.</li> <li>Enviar solicitud física a la Dirección TIC, o escaneada al correo <a href="mailto:profesionale.tic@epa.gov.co">profesionale.tic@epa.gov.co</a>; quienes son los encargados de la publicación en el SUIT.</li> <li>Ejecutar las acciones necesarias para la Publicación en el SUIT.</li> </ul>	100%	No. de tramites y Procedimiento Administrativo actualizados en el portal del Estado Colombiano x100 No. de tramites y Procedimiento Administrativo detectados por actualización en EPA ESP	24	01	31	24	12	31	Tramites y Procedimiento Administrativo Publicados en el SUIT. <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitar las relaciones entre los usuarios y la Empresas.</li> <li>Disminuir los PQRDS presentados por no contar con información asequeable a los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Subgerentes: Técnico, de Aguas y Aseo.</li> <li>Dirección Jurídica y Secretaria General de Comunicaciones</li> </ul>	



**Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano**  
**5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información**

Documento Controlado		
Código:	GG-PP-005 Anexo 5	
Versión:	17	
Fecha de Emisión:	24-01-29	
Página:	2/4	

Información	Canales de comunicación establecidos							Responsables del suministro de la información	Responsables de la publicación en los canales de comunicación establecidos	Situación Actual	Acciones específicas para mejorar el acceso a la información	Meta	Formula del Indicador	2024						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes	
	Escrita (contrato de condiciones uniformes)	Página WEB	Intraweb	Redes Sociales	Radio	Televisión	Telefónica							Carteleras	Fecha			Fecha de Actualización				
															AA	MM	DD	AA	MM			DD
<b>Requisitos para:</b> La prestación de servicios de: • Inspección de redes con equipo de video, • Actividades de limpieza con vehículo a presión, • Reposición de acometidas domiciliarias de alcantarillado.		X			X			Gestor Recolección y Transporte de Aguas Residuales	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electrónica)	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y procedimientos	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente de Aguas Comunicaciones	
<b>Requisitos para:</b> La expedición de Certificados de Contratos		X			X			Dirección Jurídica y Secretaria General	Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electrónica)	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y procedimientos	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Dirección Jurídica y Secretaria general Comunicaciones	
<b>Requisitos para:</b> • La recolección de residuos especiales: - Escombros - Enseres Inservibles (Muebles, colchones y similares) • Expedición del certificado de Servicio de Aseo eventos y espectáculos masivos • La instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP		X			X			Subgerencia y Gestión Aseo	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electrónica)	Se tienen publicado en la pagina Web Link " Tramites y Servicios" el cual contiene el listado de otros procedimientos administrativos que llevan al portal del SUIT.	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente de Aseo Comunicaciones	
<b>Requisitos de:</b> • Otorgamiento de Disponibilidades de servicios. • Solicitud de Matrícula para nuevos usuarios • Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción		X						Subgerencia Técnica Gestión Planeación Técnica	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electrónica)	Se tienen publicado en la pagina Web, el Link " Tramites y Servicios" el cual contiene los Listado de Tramites y otros procedimientos administrativos que llevan al portal del SUIT.	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente y Gestor de Planeación Técnica, Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación	
<b>Requisitos de:</b> • Documentos necesarios para realizar Financiación de Deudas. • La expedición del Certificado de Paz y Salvo de la factura de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo		X						Dirección Comercial	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electrónica)	Se tiene publicado en la página Web, el Link " Tramites y Servicios" el cual contiene los Listados de Tramites y otros procedimientos administrativos que llevan al portal del SUIT.	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Dirección Comercial	
Base de datos de usuarios		X						Direcciones de: • Comunicaciones • Tecnología de la información y las comunicaciones	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electrónica)	Intranet (Ventanilla Única) administrador PQRDS Cumplimiento con la Ley 1581 de 2012 de protección a datos personales. Se cuenta con un mecanismo de autenticación en los sistemas de información en la empresa.	Realizar actualizaciones en la Intranet (Ventanilla Única), por medio de la Empresa Contratista; que permitan implementar un mejor seguimiento al canal de atención y comunicación, generar acciones de mejora continua e información segura y confiable, cumpliendo con los parámetros establecidos por la Ley.	100%	Actividades realizadas x100 Actividades Formuladas	24	01	31	24	12	31	Sistema confiable que brinde seguridad en la información, respuestas oportunas a los usuarios y mejoramiento continuo de la satisfacción, la calidad de los servicios, productos prestados y la toma de decisiones por parte de Empresas Publicas de Armenia ESP.	Director Tecnología de la Información y las comunicaciones	
Base de datos de usuarios		X						Direcciones de: • Comunicaciones • Tecnología de la información y las comunicaciones	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electrónica)	Intranet (Ventanilla Única) administrador PQRDS Cumplimiento con la Ley 1581 de 2012 de protección a datos personales.	Se cuenta con un mecanismo de autenticación en los sistemas de información en la empresa	100%	Actividades realizadas x100 Actividades Formuladas	24	01	31	24	12	31	Información confiable y segura para la toma de decisiones	Director Tecnología de la información y las comunicaciones	
Publicación de Ejecución presupuestal, estados financieros, tarifas		X			X			Dirección de Financiamiento	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electrónica)	(Ejecución presupuestal, estados financieros, tarifas) • Información Aprobada por la Junta Directiva • Se encuentra publicada en la Pagina WEB Tarifas (Medio físico periódico)	Cumplir con los requisitos establecidos y el cronograma de solicitud de la información.	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Proyectadas	24	01	31	24	12	31	Generar Información oportuna y confiable	Dirección de Financiamiento	



**Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano**  
**5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información**

Documento Controlado		
Código:	GG-PP-005 Anexo 5	
Versión:	17	
Fecha e Emisión:	24-01-29	
Página:	3/4	

Información	Canales de comunicación establecidos							Responsables del suministro de la información	Responsables de la publicación en los canales de comunicación establecidos	Situación Actual	Acciones específicas para mejorar el acceso a la información	Meta	Formula del Indicador	Fecha						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes		
	Escrita (contrato de condiciones uniformes)	Página WEB	Intraweb	Redes Sociales	Radio	Escritura	Televisión							Telefónica	Carteleras	2024			Fecha de Actualización				
																AA	MM	DD	AA			MM	DD
Temas relacionados con Las actividades de la Dirección Comercial	X				X	X	X		Personal de Atención al Usuario (Cartelera y Capacitación de Personal de Contacto)	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electronica)	Actualmente están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión por si se presenta algún cambio o novedad. Publicación en cartelera pública de los temas relacionados con la Dirección Comercial.	100%	<u>Temas relacionados</u> Comercial Publicado x100 Temas relacionados Comerciales identificados	24	01	31	24	12	31	Mantener Actualizados los temas relacionados con la Dirección Comercial y a su vez los canales de comunicación	Director Comercial-	
Portafolio de Servicios		X			X				Dirección de Planeación Corporativa	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electronica)	Se encuentra publicados portafolios actualizados de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Laboratorio	Mantener una constante revisión y actualización	Cero (0)	No. de Hallazgos generados por información desactualizada	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Dirección de Planeación Corporativa Comunicaciones	
<b>Estructura Orgánica</b> • La descripción de la estructura orgánica • Las funciones y deberes • La ubicación de sus sedes y áreas • La descripción de divisiones o departamentos • El horario de atención al público		X							Dirección de Planeación Corporativa	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electronica)	Actualmente están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de Hallazgos generados por información desactualizada	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Dirección de Comunicaciones	
<b>Presupuesto</b> • El presupuesto general asignado • La ejecución presupuestal histórica anual • Los planes de gasto público para cada año fiscal • Estrategias • Proyectos • Distribución presupuestal de proyectos de inversión • Informe de gestión año anterior • Presupuesto desagregado con modificaciones		X							Dirección de Planeación Corporativa Dirección de Financiamiento	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electronica)	Actualmente están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Dirección de Planeación Corporativa Comunicaciones	
<b>Planeación</b> • Los indicadores de desempeño • Mecanismo o procedimiento para la participación Ciudadana • Las normas generales y reglamentarias del sujeto obligado • Las políticas, lineamientos o manuales		X							Dirección de Planeación Corporativa Gestión Social	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electronica)	Actualmente están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Dirección de Planeación Corporativa Dirección de Comunicaciones	
<b>Contratación</b> • El plan anual de Adquisiciones • El plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano. • Los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública.		X						X	Gestión Recursos Dirección de Planeación Corporativa Dirección Jurídica	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electronica)	Actualmente están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Gestión Recursos Dirección de Planeación Corporativa Dirección Jurídica Dirección de Comunicaciones	
<b>Trámites y servicios</b> • Los detalles de los servicios brindados directamente al público • Los formularios y protocolos de atención al público • Los formatos o formularios requeridos para los trámites • El contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afecten al público.		X							Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios)	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electronica)	Actualmente están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios) Dirección de Comunicaciones	
<b>Control</b> • Los resultados de las auditorias al ejercicio presupuestal • Los informes de gestión, evaluación y auditoria • El mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia		X							Dirección Control de la Gestión Sistema de gestión Integrado SGI Auditorias Internas Contratadas	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electronica)	Actualmente están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Sistema de gestión de calidad SGC Dirección de Comunicaciones	



**Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano**  
**5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información**

Documento Controlado		
Código:	GG-PP-005 Anexo 5	
Versión:	17	
Fecha e Emisión:	24-01-29	
Página:	4/4	

Información	Canales de comunicación establecidos							Responsables del suministro de la información	Responsables de la publicación en los canales de comunicación establecidos	Situación Actual	Acciones específicas para mejorar el acceso a la información	Meta	Formula del Indicador	Vigencia						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes	
	Escrita (contrato de condiciones uniformes)	Página WEB	Intraweb	Redes Sociales	Radio	Televisión	Telefónica							Carteleras	2024							
															Fecha de Actualización			Fecha				
AA	MM	DD	AA	MM	DD	AA	MM	DD	AA	MM	DD											
Informe de evaluación Independiente del estado de Control Interno		X						Dirección Control de Gestión	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la Pag WEB)	Publicado en la pagina Web	Realizar la publicación semestralmente: 31 enero y 31 julio	2 publicaciones al año	Numero de publicaciones al año	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Directores de: Control de Gestión, Comunicaciones,	
Informe de seguimiento Planes de mejoramiento producto de auditorías entes de control		X						Líderes de los procesos responsables del reporte del cumplimiento de las acciones de los planes de Mejoramiento Direcciones de: Control de Gestión	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electronica)	Publicado en la pagina Web	Realizar la publicación trimestralmente: 30 Marzo, 30 Junio, 30 Septiembre y 31 de Diciembre.	4 publicaciones al año	Numero de publicaciones al año	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Directores, Subgerentes y Dirección de Control de Gestión de Dirección Comunicaciones	
Informe de Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano		X						Subgerentes, Directores, Gestores, Líderes del Proceso y Directores Técnicos de los Laboratorios	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electronica)	Publicado en la pagina Web	Realizar la publicación en los 10 días hábiles siguientes al fechas 30 abril, 31 de Agosto, 31 de Diciembre	3 publicaciones al año	Numero de publicaciones al año	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Directores, Subgerentes y Dirección de Control de Gestión de Dirección Comunicaciones	
Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias PQRDS		X						<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador del Software</li> <li>Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Directores Técnicos de los Laboratorios</li> </ul>	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la Pag WEB)	Publicado en la pagina Web	Realizar la publicación el 31 enero y 31 julio	2 publicaciones al año	Numero de publicaciones al año	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Directores, Subgerentes y Dirección de Control de Gestión de Dirección Comunicaciones	
<b>PQRDS</b> El informe de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, solicitudes de Información, Sugerencias y en los tiempos de respuesta del sujeto obligado		X						Asistente de Gerencia, Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios)	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la Pag WEB)	Actualmente están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Directores, Subgerentes y Dirección de Control de Gestión de Dirección Comunicaciones	
<b>Comunicación</b> Boletines, publicaciones en la pagina web y en las redes sociales de la empresa		X		X	X	X		Subgerente de Aguas Gestores de: Captación y Tratamiento, Distribución de Agua Potable, Recolección y Transporte de Agua Residual y Tratamiento de Aguas Residuales Subgerente y/o Gestor de Aseo	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electronica)	Actualmente están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Directores, Subgerentes y Dirección de Comunicaciones	
<b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b> Los formatos alternativos para los grupos que particularmente		X						Subgerente de Aguas Gestores de: Captación y Tratamiento, Distribución de Agua Potable, Recolección y Transporte de Agua Residual y Tratamiento de Aguas Residuales Subgerente y/o Gestor de Aseo	Dirección de Comunicaciones Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación (Parte Técnica de la sede Electronica)	Actualmente están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	24	01	31	24	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Directores, Subgerentes y Dirección de Comunicaciones	

**Nota:**  
**Información pública:** todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.  
**El registro PC-R-020** pasa a DTIC-R-005 Hoja de Vida de Tramites y Servicios