



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

Documento Controlado					
Código: GG-PP-005 Anexo 3					
Versión: 08					
Fecha e Emisión: 17-01-30					
Pagina					
1 de 2					

Subcomponente	Acciones		Canales de Comunicación					Responsables de la Información	Responsables de la Publicación	Metas	Indicadores	Fecha						Resultado Esperado	
			Página WEB	Redes Sociales	Radio	Televisión	Prensa					Inicial			Final				
	AA	MM										DD	AA	MM	DD				
Información de calidad y lenguaje comprensible de la retroalimentación a la gestión institucional	Generales	Específicas	Informar obras, proyectos y actividades que realiza EPA ESP	X	X	X	X	X	Gerencia General, Subgerencias: Administrativa, Técnica, de Aguas, de Aseo. Direcciones: Financiamiento, Comercial, Control Gestión, Planeación Corporativa, Jurídica y Secretaría General, TIC y Comunicaciones	100 publicaciones en pagina web y redes sociales de la empresa	<u>No. de publicaciones pagina web y redes sociales de la empresa realizadas x100</u> N. de publicaciones pagina web y redes sociales de la empresa proyectadas	17	1	30	18	1	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	
				X	X	X	X	X		10 Boletines de prensa anuales publicados en los medios de difusión	<u>No. Boletines de prensa anuales Publicados x100</u> No. de boletines anuales proyectados	17	1	30	18	1	31		
			Desarrollo de campañas acordes con los servicios que presta EPA ESP	X	X	X	X	X		2 campañas mediáticas anuales	<u>No. campañas mediáticas anuales realizadas x100</u> No. campañas Mediáticas anuales proyectadas	17	1	30	18	1	31		
			Visibilizar la gestión de EPA ESP a través de los medios disponibles	X	X	X	X	X		2 Periódicos institucionales anuales	<u>No. Periódicos institucionales anuales elaborados y socializados x100</u> No. de periódicos anuales proyectados	17	1	30	18	1	31		
			Difundir los avances en la inversión de los planes, programas y proyectos de EPA ESP	X	X	X	X	X		<i>Difundir 100% de los informes de Rendición de Cuentas de EPA ESP</i>	<u>No. de informes de Rendiciones de cuentas publicados x100</u> <i>No. de Informes de Rendiciones de cuentas proyectados</i>	17	1	30	18	1	31		
	Realizar acompañamiento y participación a eventos interinstitucionales	Específicas	Difundir la Imagen Corporativa de Empresas Publicas de Armenia ESP en actividades y eventos Interinstitucionales	X	X	X	X	X	100% de participaciones y publicación de comunicados en eventos interinstitucionales	<u>No. de participaciones de publicaciones comunicados de participación en eventos interinstitucionales realizados x100</u> No. de invitaciones a eventos interinstitucionales	17	1	30	18	1	31	Mejora de la Imagen Corporativa de Empresas Publicas de Armenia ESP.		
			Socialización de Informes de Gestión	Informar la gestión realizada en un periodo de tiempo establecido	X	X	X	X	X	<i>Difundir 100% de los informes de Gestión de EPA ESP</i>	<u>No. de informes de Gestión publicados x100</u> <i>No. de Informes de gestión proyectados</i>	17	1	30	18	1	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
			Consolidación y 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	<i>Difundir 100% de los informes de Rendición de Cuentas de EPA ESP</i>	<u>No. de informes de Rendiciones de cuentas publicados x100</u> <i>No. de Informes de Rendiciones de cuentas proyectados</i>	17	1	30	18	1	31		
Diálogo de doble vía con la ciudadanía	Específicas	Específicas	Presentación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuenta	X	X	X	X	X	Alta Dirección y	100% de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas Socializados	<u>No. de publicaciones de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas Socializados x100</u> No. de publicaciones de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas proyectadas	17	1	30	18	1	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	X	X	X				17	1	30	18	1	31		
			Publicar el Informe Final de la Rendición de Cuentas	X	X	X	X	X				17	1	30	18	1	31		
			Respuestas a las solicitudes de información presentadas por los Usuarios o las Partes Interesadas	X	X	X	X	X				17	1	30	18	1	31		



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

Subcomponente	Acciones		Canales de Comunicación					Responsables de la Información	Responsables de la Publicación	Metas	Indicadores	Fecha						Resultado Esperado	
	Generales	Específicas	Página WEB	Redes Sociales	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	Encuestas de la percepción de los Usuarios sobre los Servicios Prestados por EPA ESP Análisis de datos de las encuestas						Presencial	Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios)	Dirección de Comunicaciones	Realizar una encuesta de la Satisfacción del Cliente en las acciones ejecutadas por los procesos	Análisis de una encuesta de la Satisfacción del Cliente en las acciones ejecutadas y proyección de acciones para las falencias detectadas	17	1	30	18	1	31	Detección de las falencia presentadas en la prestación de los servicios según la percepción de los Usuarios y generar acciones de mejora en los procesos con los resultados
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							Presencial	Gerencia General (Gestión Social)	Dirección de Comunicaciones	2 Sensibilizaciones <i>hacia</i> la participación de los Clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas para la participación activa en la Rendición de Cuentas	<u>No. de sensibilizaciones y/o publicaciones para la participación de los clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas realizadas x100</u>	17	1	30	18	1	31	Generar mayor conocimiento en la comunidad para la participación activa en la Rendición de Cuentas de la Empresa
Evaluación y retroalimentación a la Gestión Institucional	Realizar el diagnóstico y la evaluación de la Audiencia de Rendición Pública Publicar las conclusiones obtenidas posteriores a la		X	X					Gerencia General Dirección de Planeación Técnica	Dirección de Comunicaciones	1 Publicación de evaluación de la Rendición de Cuentas de Empresas Publicas de Armenia	<u>No de publicaciones para evaluación de la Rendición de Cuentas realizadas*100</u> No de publicaciones para evaluación de la Rendición de Cuentas Programadas	17	1	30	18	1	31	