



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	Pagina 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	Generar mecanismos y estrategias para la comunicación permanente con los Clientes Internos y Externos sobre las actuaciones y novedades presentados en los Servicios Públicos Domiciliarios prestados por Empresas Publicas de Armenia ESP	Informar sobre las actividades que realizadas 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 Secretaria General, Tecnología de la información y las comunicaciones 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> No. de publicaciones pagina web y redes sociales de la empresa proyectadas	18	1	30	19	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	18	1	30	19	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	18	1	30	19	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 elaborados y socializados x100</u> No. de periódicos anuales proyectados	18	1	30	19	1	31		
		Socializar los avances de los planes y programas de EPA ESP	X	X	X	X	X		<i>Difundir 100% de los informes de avance de los Planes y Programas de EPA ESP</i>	<u>No. de informes de avance de los Planes y Programas publicados x100</u> <i>No. de Informes de avance de los Planes y Programas proyectados</i>	18	1	30	19	1	31		
	Realizar acompañamiento y participación a eventos interinstitucionales	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	18	1	30	19	1	31	Mejora de la Imagen Corporativa de Empresas Publicas de Armenia 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>	18	1	30	19	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	
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 y Alta Dirección de Empresas Publicas de Armenia ESP	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	18	1	30	19	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				18	1	30	19	1	31		
		Publicar el Informe Final de la Rendición de Cuentas	X	X	X	X	X				18	1	30	19	1	31		
		Respuestas a las solicitudes de información presentadas por los Usuarios o las Partes Interesadas	X	X	X	X	X				18	1	30	19	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 diálogo entre Empresas Públicas 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	Lideres del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios)	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	18	1	30	19	1	31	Detección de las falencias 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	Sensibilización <i>hacia</i> la participación de los Clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas para la participación activa en la Rendición de Cuentas de Toda la Alcaldía	<u>No. de sensibilizaciones y/o publicaciones para la participación de los clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas realizadas de la Alcaldía x100</u> No. de sensibilizaciones y/o publicaciones para la participación de los clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas programadas	18	1	30	19	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				Secretarías y Departamentos de la Alcaldía Municipal y Alta Dirección de Empresas Públicas de Armenia ESP	Publicación de evaluación de la Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Armenia donde se incluya Empresas Públicas de Armenia ESP	<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	18	1	30	19	1	31		