



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

Información	Canales de comunicación establecidos								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	Intra WEB	Ventanilla Única	Redes Sociales	Radio	Escrita	Televisión						Telefónica	Carreteras	2018			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	Dirección Comercial de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Aseo	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 Proyectadas	18	1	30	19	1	31	• Conocimiento de los Usuarios de los horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios • Disminuir los Puntos Críticos en la comunidad • Generación de cultura ciudadana	Subgerente de Aseo	
Horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Publicas	X	X		X	X			X	X	Dirección Comercial de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Aseo	Se realizan socializaciones en las diferentes comunas de la ciudad	Publicar los horarios de barrido. Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Proyectadas	18	1	30	19	1	31	• Conocimiento de los Usuarios de los horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Publicas • Disminuir los PQRDS	Subgerente de Aseo	
Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo		X		X				X	X	Gestor Aseo Dirección de Comunicaciones	Se encuentra publicado en la página WEB	Normalizar 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 Proyectadas	18	1	30	19	1	31	Que la Comunidad de Armenia conozca el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Subgerente de Aseo	
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	Alta Dirección de Comunicaciones	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 Proyectadas	18	1	30	19	1	31	• Mejorar la interacción de la comunidad con la Empresa • Disminuir los PQRDS presentados sobre los Servicios • Incrementar la satisfacción del Cliente	Subgerente de Aguas	
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	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos	• Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" PC R 020. • Enviarla al Área de TIC para la publicación en el Portal del Estado. • Ejecutar las acciones necesarias para la Publicación en el portal de Estado Colombiano	100%	No. de tramites y Procedimiento Administrativo detectado en EPA ESP Publicadas en el portal del Estado Colombiano x100	18	1	30	19	1	31	• Contar con el 100% de tramites y Procedimiento Administrativo Publicados en el Portal del Estado Colombiano. • Facilitar las relaciones entre los usuarios y la Empresas. • Disminuir los PQRDS presentados por no contar con información asequible a los usuarios	Subgerente de Aguas	
Requisitos para: La prestación de servicios de: • Inspección de redes con equipo de video, • Actividades de limpieza con vehiculo a presión, • Reposición de acometidas domiciliarias de alcantarillado.		X						X		Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos	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	18	1	30	19	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente de Aguas	
Requisitos para: La Expedición de Certificados de Contratos		X						X		Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Jurídica y Secretaría General	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos	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	18	1	30	19	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente de Aguas	



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

Información	Canales de comunicación establecidos								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	Intra WEB	Ventanilla Única	Redes Sociales	Radio	Escrita	Televisión						Telefónica	Carteleras	2018			Fecha de Actualización				
																AA	MM	DD	AA			MM	DD
Requisitos para: La expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)		X					X					100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la	18	1	30	19	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente de Aguas		
Requisitos para: • Expedición del certificado de asistencia a capacitación por Comparendo Ambiental • La recolección de residuos especiales: - Escombros - Enseres Inservibles (Muebles, colchones y similares) • Expedición del certificado de Servicio de Aseo eventos y espectáculos masivos		X					X					100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa	18	1	30	19	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente de Aseo		
Requisitos de: • Otorgamiento de Disponibilidades de servicios. • Solicitud de Matrícula para nuevos usuarios • Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción		X										100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa	18	1	30	19	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente Técnico		
Requisitos de: • 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										100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa	18	1	30	19	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente Técnico		
Base de datos de usuarios		X										100%	Actividades realizadas x100 Actividades Formuladas	18	1	30	19	1	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					100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Projectadas	18	1	30	19	1	31	Generar Información oportuna y confiable	Dirección de Financiamiento		
Temas relacionados con Las actividades de la Dirección Comercial	X						X	X	X			100%	Procesos Comercial Identificados x100 Procesos Comerciales Publicados	18	1	30	19	1	31	Mantener Actualizados los procedimientos y a su vez los canales de comunicación	Director Comercial- Profesional Universitario- Profesional Especializado		



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: 09		
Fecha e Emisión: 17-01-30		
Página		
3 de 4		

Información	Canales de comunicación establecidos								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	Intra WEB	Ventanilla Única	Redes Sociales	Radio	Escrita	Televisión						Telefónica	Carreteras	2018			Fecha de Actualización				
																AA	MM	DD	AA			MM	DD
Portafolio de Servicios		X					X						No. de Hallazgos generados por información desactualizada	Cero (0)	18	1	30	19	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Gerencia General Comunicaciones	
Estructura Orgánica <ul style="list-style-type: none"> 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											Actualmente los canales están actualizados	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	18	1	30	19	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones
Presupuesto <ul style="list-style-type: none"> El presupuesto general asignado La ejecución presupuestal histórica anual Los planes de gasto público para cada año fiscal Estrategias y Proyectos Distribución presupuesta de proyectos de inversión Informe de gestión año anterior Presupuesto desagregado con modificaciones 		X											Actualmente los canales están actualizados	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	18	1	30	19	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones
Planeación <ul style="list-style-type: none"> 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											Actualmente los canales están actualizados	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	18	1	30	19	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones
Contratación <ul style="list-style-type: none"> 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					Actualmente los canales están actualizados	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	18	1	30	19	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones
Trámites y servicios <ul style="list-style-type: none"> 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											Actualmente los canales están actualizados	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	18	1	30	19	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección 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: 09		
Fecha e Emisión: 17-01-30		
Página 4 de 4		

Información	Canales de comunicación establecidos								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)	Pagina WEB	Intra WEB	Ventanilla Unica	Redes Sociales	Radio	Escrita	Televisión						Telefónica	Carreteras	2018			Fecha de Actualización				
																AA	MM	DD	AA			MM	DD
Control • 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									Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios) Dirección de Comunicaciones	Actualmente Actualizados los canales están virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	18	1	30	19	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	
PQRDS 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	Actualmente Actualizados los canales están virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	18	1	30	19	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	
Comunicación Boletines, publicaciones en la pagina web y en las redes sociales de la empresa	X									Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Actualmente Actualizados los canales están virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	18	1	30	19	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	
Criterio Diferencial de Accesibilidad • Los formatos alternativos para los grupos que particularmente	X									Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Actualmente Actualizados los canales están virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	18	1	30	19	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección 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.