



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

Documento reformulación		
Código: GG-PP-005 Anexo 3		
Versión:		
Fecha e Emisión:		
Página		

Vigencia del 2020		Fecha de Actualización																					
Subcomponente	Objetivos		Canales de Comunicación							Responsables de la Información	Responsables de la Publicación	Metas	Indicadores	Fecha						Resultado Esperado			
			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 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	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la correcta y oportuna difusión de la información relacionada con los planes, proyectos, programas y actividades. Disponer de información clara y unificada, relacionada con los trámites y procedimientos que los ciudadanos deben surtir ante EPA ESP. Desarrollar estrategias y contenidos informativos y/o publicitarios veraces, efectivos, oportunos y creativos asociados a los planes, programas y proyectos de EPA ESP. Fortalecer los canales de comunicación propios con las Partes interesadas de la empresa. Fortalecer la identidad y la imagen corporativa de EPA ESP. Socializar los avances de los planes y programas de EPA ESP 	X	X	X	X							Gerencia General, Subgerencias: Administrativa, Técnica, de Aguas, de Aseo. Direcciones: Financiamiento, Comercial, Control Gestión, Comunicaciones, Planeación Corporativa, Jurídica y Secretaria General, Tecnología de la información y las Comunicaciones.	Dirección de Comunicaciones	Una (1) campaña orientada a destacar aspectos importantes y significativos para el cliente interno de EPA ESP	<u>No. de campañas realizadas (comunicación interna) * 100</u> No. Campañas programadas	20	1	8	21	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.
			Creación de dos (2) campañas al año (1 semestral) orientadas al cliente interno	<u>No. videos corporativos publicados * 100</u> No. de videos corporativos programados	20	1	8	21	1	31													
			Realizar 12 videos durante el año de la participación de Empresas Publicas de Armenia ESP., en eventos interinstitucionales	<u>No. de acompañamientos a eventos * 100</u> No de acompañamientos programados	20	1	8	21	1	31													
			Una (1) campaña anual que incluya comunicación ATL y BTL que permita fortalecer el sentido de pertenencia por la ciudad, desde los diferentes procesos de Aseo y Uso eficiente y ahorro del agua	<u>No. de campañas realizadas * 100</u> No. de campañas proyectadas	20	1	8	21	1	31													
			Vinculación de 15 medios de comunicación durante la vigencia para difundir los programas, planes, proyectos de EPA ESP	<u>No. Medios contratados * 100</u> No. Medios proyectados	20	1	8	21	1	31													
			Realizar 3 campañas al año que permitan generar conciencia y corresponsabilidad ciudadana frente al uso de los bienes públicos	<u>No. de videos realizados * 100</u> No. de videos programados	20	1	8	21	1	31													
			Emisión de 170 boletines de prensa a través de correo electrónico, página web y redes sociales	<u>No. Boletines de prensa publicados * 100</u> No. de boletines programados	20	1	8	21	1	31													
			Ejecución de 12 videos periodísticos por año que permitan evidenciar noticias de EPA ESP	<u>No. Videos periodísticos publicados * 100</u> No. de videos periodísticos programados	20	1	8	21	1	31													
			Crear una cuenta de Flickr de EPA ESP con una capacidad de 120 imágenes contramarcadas que permita almacenar, ordenar, buscar y compartir fotografías o videos en línea, preservando los derechos de autor de la empresa.	<u>No. Imágenes almacenadas * 100</u> No. Imágenes programados	20	1	8	21	1	31													
			Aumentar en un 10% el número de seguidores de Facebook en forma orgánica, fortalecer las otras redes sociales propias (Twitter, Instagram, YouTube) y el número de visitas al portal www.epa.gov.co, en el 2019	<u>No. de seguidores y visitas actuales * 100</u> No. de seguidores programados	20	1	8	21	1	31													
Información de calidad y lenguaje comprensible de la retroalimentación a la gestión institucional	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		Dirección de Comunicaciones	Difundir 100% de los informes de Rendición de Cuentas de EPA ESP	<u>No. de informes de Rendiciones de cuentas publicados x100</u> No. de Informes de Rendiciones de cuentas proyectados	20	1	8	21	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												
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	Dirección de Comunicaciones	100% de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas Públicas 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	20	1	8	21	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												
		Publicar el Informe Final de la Rendición de Cuentas								X	X			X									
		Respuestas a las solicitudes de información presentadas por los Usuarios o las Partes Interesadas	X	X						X	X			X									
		Encuestas de la percepción de los Usuarios sobre los Servicios Prestados por EPA ESP																					
Diálogo de doble vía con la ciudadanía		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 de acciones para las falencias detectadas	20	1	8	21	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			



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

Documento reformulación
Código: GG-PP-005 Anexo 3
Versión:
Fecha e Emisión:
Página

Vigencia del 2020												Fecha de Actualización						AA	MM	DD	
																		20	01	8	
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
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y participación de cuentas	Incentivar la participación de los Clientes Internos, Usuarios y partes interesadas para la participación en la Rendición de Cuentas		Presencial							Gerencia General	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	20	1	8	21	1	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	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 Publicas de Armenia ESP	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	20	1	8	21	1		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.