



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

Información	Canales de comunicación establecidos								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	2020						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes
	Escrita (contrato de condiciones uniformes)	Página WEB	Intraweb	Redes Sociales	Radio	Escrita	Televisión	Carteleras						Fecha			Fecha de Actualización				
														Inicial	Final		AA	MM	DD		
AA	MM	DD	AA	MM	DD	AA	MM	DD													
Horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios	X	X		X	X	X	X	X	Subgerente y/o Gestor de Aseo Dirección de Comunicaciones	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%	<u>Acciones específicas ejecutadas x100</u> Acciones específicas Proyectadas	20	01	8	21	01	31	<ul style="list-style-type: none"> 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 Gerencia General-Gestion Social
Horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Publicas	X	X		X	X			X	Subgerente y/o Gestor de Aseo Dirección de Comunicaciones	Se encuentran publicadas 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%	<u>Acciones específicas ejecutadas x100</u> Acciones específicas Proyectadas	20	01	8	21	01	31	<ul style="list-style-type: none"> 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	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	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 el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Socialización del plan de contingencia al Interior de la Empresa	100%	<u>Acciones específicas ejecutadas x0</u> Acciones específicas Proyectadas	20	01	8	21	01	31	Que la Comunidad de Armenia conozca el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Subgerentes de: Aguas y 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	Alta Dirección 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%	<u>Acciones específicas ejecutadas x100</u> Acciones específicas Proyectadas	20	01	8	21	01	31	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la interacción de la comunidad con la Empresa Disminuir los PQRDS presentados sobre los Servicios Incrementar la satisfacción del Cliente 	Subgerentes: Técnico, de Aguas y Aseo.
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, Lideres del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios) encargados de los tramites y Procedimientos Administrativos Ver Anexo 2 del Presente Documento	Se tienen publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos, el cual contiene link que lleva al portal del SUIT".	<ul style="list-style-type: none"> Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005 Enviarla al área de la Dirección de TIC encargada de la publicación en el SUIT. Ejecutar las acciones necesarias para la Publicación en el SUIT 	100%	<u>No. de tramites y Procedimiento Administrativo Publicadas en el portal del Estado Colombiano x100</u> No. de tramites y Procedimiento Administrativo detectado en EPA ESP	20	01	8	21	01	31	<ul style="list-style-type: none"> Contar con el 100% de tramites y Procedimiento Administrativo Publicados en el SUIT Facilitar las relaciones entre los usuarios y la Empresas. Disminuir los PQRDS presentados por no contar con información asequible a los usuarios 	Subgerentes: Administrativo, Técnico, de Aguas y Aseo, Dirección Jurídica y Secretaria General
Requisitos para: 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	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	20	01	8	21	01	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 Jurídica y Secretaria General Dirección Comunicaciones Dirección TIC	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	20	01	8	21	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Dirección Jurídica y Secretaria general
Requisitos para: La expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)		X						X	Gestor del Talento Humano Dirección de Comunicaciones Dirección TIC	Se tienen publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos, el cual contiene link que lleva 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	20	01	8	21	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerencia Administrativa



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

Información	Canales de comunicación establecidos							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	2020						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes		
	Escrita (contrato de condiciones uniformes)	Página WEB	Intraweb	Redes Sociales	Radio	Escrita	Televisión						Telefónica	Carteleras	Fecha							
															Inicial			Final				
															AA	MM	DD	AA			MM	DD
Requisitos para: • Expedición del certificado de asistencia a capacitación por Comparendo Ambiental • La recolección de residuos especiales: - Escombros - Enseres Inservibles (Muebles, cochones y similares) • Expedición del certificado de Servicio de Aseo eventos y espectáculos masivos	X				X				Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Aseo Dirección TIC	Se tienen publicado en la pagina Web Link " Tramites y procedimientos el cual contiene link de otros procedimientos administrativos que lleva al portal del SUIIT".	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	20	01	8	21	01	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								Subgerencia Técnica Gestión Planeación Técnica Dirección TIC	Se tienen publicado en la pagina Web Link " Tramites y procedimientos el cual contiene de Tramites - otros procedimientos administrativos que lleva al portal del SUIIT".	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	20	01	8	21	01	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								Dirección Comercial Dirección TIC	Se tienen publicado en la pagina Web Link " Tramites y procedimientos el cual contiene de Tramites - otros procedimientos administrativos que lleva al portal del SUIIT".	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	20	01	8	21	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente Técnico	
Base de datos de usuarios		X							Direcciones de: • Comunicaciones • Tecnología de la información y las comunicaciones	Intranet (Ventanilla Única) administrador PQRS. 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	20	01	8	21	01	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 y Dirección de Comunicaciones	(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	20	01	8	21	01	31	Generar Información oportuna y confiable	Dirección de Financiamiento	
Temas relacionados con Las actividades de la Dirección Comercial	X				X	X	X		Oficina de Sistemas (Sitio web) Personal de Atención a Cliente (Carteleras y Capacitación de Personal de Contacto)	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%	Procesos Comercial Identificados x100 Procesos Comerciales Publicados	20	01	8	21	01	31	Mantener Actualizados los procedimientos y a su vez los canales de comunicación	Director Comercial-Profesional Universitario-Profesional Especializado	
Portafolio de Servicios	X				X				Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	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	20	01	8	21	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Gerencia General Comunicaciones	
Estructura Orgánica • 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								Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	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	20	01	8	21	01	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**

Información	Canales de comunicación establecidos							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	Escrita	Televisión						Telefónica	Carteleras	2020										
															Fecha			Fecha de Actualización			AA	MM	DD		
															AA	MM	DD	AA			MM	DD	20	01	8
Presupuesto • El presupuesto general asignado • La ejecución presupuestal histórica anual • Los planes de gasto público para cada año fiscal • Estrategias • Proyectos • Distribución presupuestada de proyectos de inversión • Informe de gestión año anterior • Presupuesto desagregado con modificaciones	X								Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	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	20	01	8	21	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones				
Planeación • 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								Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	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	20	01	8	21	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones				
Contratación • 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		Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	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	20	01	8	21	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones				
Trámites y servicios • 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	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	20	01	8	21	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones				
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 están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	20	01	8	21	01	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 están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	20	01	8	21	01	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		X	X	X				Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	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	20	01	8	21	01	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 están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	20	01	8	21	01	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.
El registro PC-R-020 pasa a DTIC-R-005 Hoja de Vida de Trámites y Servicios