



**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:	11	
Fecha e Emisión:	20-01-08	
Página		

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	Escritas	Televisión						Telefónica	Carteleras	2020										
															Fecha			Fecha de Actualización			AA	MM	DD		
															Inicial	Final		20			01	8	20	01	8
Horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios	X	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	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Proyectadas	20	01	8	21	01	31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento de los Usuarios de los horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios</li> <li>Disminuir los Puntos Críticos en la comunidad</li> <li>Generación de cultura ciudadana</li> </ul>	Subgerente de Aseo Gerencia General-Gestión Social					
Horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Publicas	X	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	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Proyectadas	20	01	8	21	01	31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento de los Usuarios de los horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Publicas</li> <li>Disminuir los PQRDS</li> </ul>	Subgerente de Aseo					
Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo		X	X	X	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	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 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	X	X	X	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Envío de la información al área de comunicaciones para su divulgación en los canales existentes	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Proyectadas	20	01	8	21	01	31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la interacción de la comunidad con la Empresa</li> <li>Disminuir los PQRDS presentados sobre los Servicios</li> <li>Incrementar la satisfacción del Cliente</li> </ul>	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	X	X	X	X	Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores de los Laboratorios) encargados de los tramites y Procedimientos Administrativos Ver Anexo 2 del Presente Documento	Se tienen publicados en la página Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos, el cual contiene link que lleva al portal del SUIT".	100%	No. de tramites y Procedimiento Administrativo detectado en EPA ESP	20	01	8	21	01	31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con el 100% de tramites y Procedimiento Administrativo Publicados en el SUIT</li> <li>Facilitar las relaciones entre los usuarios y las Empresas.</li> <li>Disminuir los PQRDS presentados por no contar con información asequible a los usuarios</li> </ul>	Subgerentes: Administrativo, Técnico, de Aguas y Aseo, Dirección Jurídica y Secretaría 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	X	X	X	X	X	Gestor Recolección y Transporte de Aguas Residuales Dirección de Comunicaciones	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y procedimientos	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	X	X	X	X	X	Dirección Jurídica y Secretaría General Dirección Comunicaciones Dirección TIC	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y procedimientos	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 Secretaría general					
Requisitos para: La expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)		X	X	X	X	X	X	X	Gestor del Talento Humano Dirección de Comunicaciones Dirección TIC	Se tienen publicados en la página Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos, el cual contiene link que lleva al portal del SUIT".	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

Documento Controlado		
Código:	GG-PP-005 Anexo 5	
Versión:	11	
Fecha e Emisión:	20-01-08	
Página		

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	Escritura	Televisión	Telefónica						Carteleras	2020										
															Fecha			Fecha de Actualización				AA	MM	DD	
															Inicial	Final		20	01			8	20	01	8
<b>Requisitos para:</b> • Expedición del certificado de asistencia a capacitación por Compromiso 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			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 Empresa				
<b>Requisitos de:</b> • 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				
<b>Requisitos de:</b> • 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 PORDS. 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 Finanzamientos 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 Projectadas	20	01	8	21	01	31	Generar Información oportuna y confiable	Dirección de Finanzamiento				
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				
<b>Estructura Orgánica</b> • 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**

Documento Controlado		
Código:	GG-PP-005 Anexo 5	
Versión:	11	
Fecha e Emisión:	20-01-08	
Página		

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	Fecha						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes								
	Escrita (contrato de condiciones uniformes)	Página WEB	Intraweb	Redes Sociales	Radio	Escritura	Televisión						Telefónica	Carteras	2020			Fecha de Actualización										
															Inicial			Final			AA	MM	DD	AA	MM	DD		
															20	01	8	20			01	8	20	01	8			
<b>Presupuesto</b> • El presupuesto general asignado • La ejecución presupuestal histórica anual • Los planes de gasto público para cada año fiscal • Estrategias • Proyectos • Distribución presupuesta 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							
<b>Planeación</b> • 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							
<b>Contratación</b> • 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							
<b>Trámites y servicios</b> • 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							
<b>Control</b> • 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							
<b>PQRDS</b> 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							
<b>Comunicación</b> 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							
<b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b> • 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 Tramites y Servicios