



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

Documento Controlado	
Código: GG-PP-005 Anexo 3	
Versión: 11	
Fecha e Emisión: 21-01-29	
Pagina	1 / 2

Vigencia del 2021		Fecha de Actualización						AA MM DD																	
		Inicial		Final		AA	MM	DD																	
Subcomponente	Generales	Específicos	Página WEB	Redes Sociales	Intranet	Carteleras	Canales alternativos	Radio	Televisión	Prensa	Responsables de la Información	Responsables de la Publicación	Metas	Indicadores	AA	MM	DD	AA	MM	DD	Resultado Esperado				
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 Secretaría 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	21	1	31	22	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	21	1	31	22	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	21	1	31	22	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	21	1	31	22	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	21	1	31	22	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 programadas	21	1	31	22	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	21	1	31	22	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	21	1	31	22	1	31															
			Crear una cuenta de Flicker 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	21	1	31	22	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	21	1	31	22	1	31															
Publicar cuatro (4) encuestas donde las partes Interesadas den a conocer sus apreciaciones según los Servicios y/o trabajos ejecutados por los procesos de la Empresa	<u>No. de encuestas publicadas *100</u> 4 encuestas	21	1	31	22	1	31																		
													<u>No. de Mejoras en los canales de comunicación digital, realizadas</u> <u>No. de Mejoras en los canales de comunicación digital programadas</u>	21	1	31	22	1	31						
													<u>No. de informes de avance de los Planes y Programas, publicados x100</u> No. de Informes de avance de los Planes y Programas radicados para publicación	21	1	31	22	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					
													<u>No. de informes de Rendiciones de cuentas publicados, x100</u> No. de Informes de Rendiciones de cuentas proyectados	21	1	31	22	1	31						
Diálogo de doble vía con la ciudadanía	Implementar mecanismos y estrategias que incentiven el diálogo 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 Públicas Socializados			21	1	31	22	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													21	1	31	22	1	31					
		Publicar el Informe Final de la Rendición de Cuentas													21	1	31	22	1	31					
		Respuestas a las solicitudes de información presentadas por los Usuarios o las Partes Interesadas	X	X						X	X			X		21	1	31	22	1	31				
		Encuestas de la percepción de los Usuarios sobre los Servicios Prestados por EPA ESP													Líderes 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 para las falencias detectadas	21	1	31	22		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
		Análisis de datos de las encuestas																21	1	31	22		1	31	



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

Documento Controlado		
Código: GG-PP-005 Anexo 3		
Versión: 11		
Fecha e Emisión: 21-01-29		
Página	2 / 2	

Vigencia del 2021										Fecha de Actualización											
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 mejorar 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	Dirección de Comunicaciones	Sensibilización 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	21	1	31	22	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 Públicas de Armenia ESP	Dirección de Comunicaciones	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	21	1	31	22	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.