



**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: 12		
Fecha e Emisión: 21-01-29		
Página 1/4		

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						Carteras	2021							
															Fecha			Fecha				
															AA	MM	DD	AA	MM			DD
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	Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Proyectadas	21	01	31	22	01	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 • 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	Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Proyectadas	21	01	31	22	01	31	• Conocimiento de los Usuarios de los horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Publicas • Disminuir los PQRDS	Subgerente de Aseo	
Programa para la prestación del servicio de Aseo		X	X						• Subgerente y/o Gestor de Aseo • Dirección de Comunicaciones	Se encuentra publicado en la Página WEB y en la intranet.	Mantener actualizada la información del Programa para la prestación del servicio de Aseo	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Proyectadas	21	01	31	22	01	31	• Conocimiento de los Usuarios de los aspectos relevantes del servicio de aseo.	Subgerente de Aseo	
Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo		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	Normalizar y mantener actualizado 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	21	01	31	22	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	• Comité Institucional de Gestión y Desempeño CI&D • 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	21	01	31	22	01	31	• 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, 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 tienen publicados en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos, el cual contiene link que lleva al portal del SUIT".	• Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005 • Enviar 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%	No. de tramites y Procedimiento Administrativo Publicados en el portal del Estado Colombiano x100 No. de tramites y Procedimiento Administrativo detectado en EPA ESP	21	01	31	22	01	31	• Contar con el 100% de tramites y Procedimiento Administrativo Publicados en el SUIT • Facilitar las relaciones entre los usuarios y la Empresa. • 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	21	01	31	22	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	21	01	31	22	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Dirección Jurídica y Secretaria general	



**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: 12		
Fecha e Emisión: 21-01-29		
Página	2/4	

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						Carteras	2021										
															Fecha			Fecha de Actualización				AA	MM	DD	
															Inicial	Final		21	01			29			
<b>Requisitos para:</b> La expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	X				X				<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestor del Talento Humano</li> <li>Dirección de Comunicaciones</li> <li>Dirección TIC</li> </ul>	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	21	01	31	22	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerencia Administrativa				
<b>Requisitos para:</b> • La recolección de residuos especiales: - Escombros - Enseres Inservibles (Muebles, colchones y similares) • Expedición del certificado de Servicio de Aseo eventos y espectáculos masivos • La instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP	X				X				<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Comunicaciones</li> <li>Personal del Proceso de Gestión Aseo</li> <li>Dirección TIC</li> </ul>	Se tienen publicado en la pagina Web Link " Tramites y procedimientos el cual contiene link de otros procedimientos administrativos 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	21	01	31	22	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente de Aseo				
<b>Requisitos de:</b> • Otorgamiento de Disponibilidades de servicios. • Solicitud de Matriculación para nuevos usuarios • Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción	X								<ul style="list-style-type: none"> <li>Subgerencia Técnica</li> <li>Gestión Planeación Técnica</li> <li>Dirección TIC</li> </ul>	Se tienen publicado en la pagina Web Link " Tramites y procedimientos el cual contiene - de Tramites - otros procedimientos administrativos 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	21	01	31	22	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								<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Comercial</li> <li>Dirección TIC</li> </ul>	Se tienen publicado en la pagina Web Link " Tramites y procedimientos el cual contiene de Tramites - otros procedimientos administrativos 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	21	01	31	22	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 PQRDS. Cumplimiento con la Ley 1581 de 2012 de protección a datos personales. <i>Se cuenta con un mecanismo de autenticación en los sistemas de información en la empresa.</i>	Realizar actualizaciones en la Intranet (Ventanilla Única), por medio de la Empresa Contratista: que permitan implementar un mejor seguimiento al canal de atención y comunicación, generar acciones de mejora continua e información segura y confiable; cumpliendo con los parámetros establecidos por la Ley.	100%	Actividades realizadas x100 Actividades Formuladas	21	01	31	22	01	31	Sistema confiable que brinde seguridad en la información, respuestas oportunas a los usuarios y mejoramiento continuo de la satisfacción, la calidad de los servicios, productos prestados y la toma de decisiones por parte de Empresas Publicas de Armenia ESP.	Director Tecnología de la información y las comunicaciones				
Base de datos de usuarios	X								Direcciones de: • Comunicaciones • Tecnología de la información y las comunicaciones	Intranet (Ventanilla Única) administrador PQRDS. 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	21	01	31	22	01	31	Información confiable y segura para la toma de decisiones	Director Tecnología de la información y las 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: 12		
Fecha e Emisión: 21-01-29		
Página 4/4		

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						Carteras	2021										
															Fecha Inicial			Fecha Final				Fecha de Actualización			
															AA	MM	DD	AA	MM			DD	AA	MM	DD
<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	21	01	31	22	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	• <i>Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD</i> • 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	21	01	31	22	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	• <i>Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD</i> • 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	21	01	31	22	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	• <i>Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD</i> • Dirección de Comunicaciones				
<b>Comunicación</b> Boletines, publicaciones en la pagina web y en las redes sociales de la empresa	X		X	X	X				• <i>Comite Institucional de Gestion y Desempeño CIGD</i> • 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	21	01	31	22	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	• <i>Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD</i> • Dirección de Comunicaciones				
<b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b> • Los formatos alternativos para los grupos que particularmente	X								• <i>Comite Institucional de Gestion y Desempeño CIGD</i> • 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	21	01	31	22	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	• <i>Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD</i> • 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