



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

| Subcomponente | Acciones | | Canales de Comunicación | | | | | Responsables de la Información | Responsables de la Publicación | Metas | Indicadores | Fecha | | | | | | Resultado Esperado | |
|---|--|--|-------------------------|----------------|-------|------------|--------|--|--------------------------------|--|--|---------|----|----|-------|----|----|--|--|
| | Generales | Específicas | Página WEB | Redes Sociales | 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 | Informar obras, proyectos y actividades que realiza EPA ESP | X | X | X | X | X | Gerencia General, Subgerencias: Administrativa, Técnica, de Aguas, de Aseo. Direcciones: Financiamiento, Comercial, Control Gestión, Planeación Corporativa, Jurídica y Secretaría General, TIC y Comunicaciones | Dirección de Comunicaciones | 50 Boletines de prensa anuales publicados en los medios de difusión | <u>No. Boletines de prensa Publicados *100</u> No. de boletines proyectados | 16 | 3 | 29 | 17 | 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 | |
| | | Desarrollo de campañas acordes con los servicios que presta EPA ESP | X | X | X | X | X | | | 2 campañas mediáticas anuales | <u>No. campañas mediáticas realizadas * 100</u> No. campañas Mediáticas proyectadas | 16 | 3 | 29 | 17 | 1 | 31 | | |
| | | Visibilizar la gestión de EPA ESP a través de los medios disponibles | X | X | X | X | X | | | 6 Periódicos institucionales anuales | <u>No. Periódicos institucionales elaborados y socializados *100</u> No. de periódicos proyectados | 16 | 3 | 29 | 17 | 1 | 31 | | |
| | | Difundir los avances en la inversión de los planes, programas y proyectos de EPA ESP | X | X | X | X | X | | | Difundir 100% de la inversión de planes, programas y proyectos de EPA ESP | <u>Inversión realizadas de Planes Programas y Proyecto de EPA ESP Difundida *100</u> Inversión realizadas de Planes Programas y Proyecto de EPA ESP Proyectada | 16 | 3 | 29 | 17 | 1 | 31 | | |
| | Realizar acompañamiento y participación a eventos interinstitucionales | Difundir la Imagen Corporativa de Empresas Publicas de Armenia ESP en actividades y eventos Interinstitucionales | X | X | X | X | X | | | 100% de participaciones y publicación de comunicados en eventos interinstitucionales | <u>No. de publicaciones de participación en eventos * 100</u> No. de invitaciones a eventos interinstitucionales | 16 | 3 | 29 | 17 | 1 | 31 | | Mejora de la Imagen Corporativa de Empresas Publicas de Armenia ESP. |
| | Socialización de Informes de Gestión | Informar la gestión realizada en un periodo de tiempo establecido | X | X | X | X | X | | | 100% de Informes de Gestión Socializados | <u>No. de publicaciones de Informes de Gestión realizadas * 100</u> No. de publicaciones de Informes de Gestión proyectadas | 16 | 3 | 29 | 17 | 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 |
| | 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 | | | 100% de Informes de Seguimiento al Plan de Acción Socializados | <u>No. de publicaciones de Informes de Seguimiento al Plan de Acción realizadas * 100</u> No. de publicaciones de Informes de Seguimiento al Plan de Acción proyectadas | 16 | 3 | 29 | 17 | 1 | 31 | | |
| 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 | Alta Dirección y | Dirección de Comunicaciones | 100% de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas Socializados | <u>No. de publicaciones de Informes de Seguimiento al Plan de Acción realizadas * 100</u> No. de publicaciones de Informes de Seguimiento al Plan de Acción proyectadas | 16 | 3 | 29 | 17 | 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 | | | | | | | | | | 16 | 3 | 29 | 17 | 1 | 31 | | |
| | | Publicar el Informe Final de la Rendición de Cuentas | X | X | X | X | X | | | | | 16 | 3 | 29 | 17 | 1 | 31 | | |
| | | Respuestas a las solicitudes de información presentadas por los Usuarios o las Partes Interesadas | | | | | | | | | | 16 | 3 | 29 | 17 | 1 | 31 | | |



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

| Subcomponente | Acciones | | Canales de Comunicación | | | | | | Responsables de la Información | Responsables de la Publicación | Metas | Indicadores | Fecha | | | | | | Resultado Esperado |
|--|--|--|-------------------------|----------------|-------|------------|--------|---|--|--|---|--|-------|----|----|----|----|----|---|
| | Generales | Específicas | Página WEB | Redes Sociales | Radio | Televisión | Prensa | Inicial | | | | | Final | | | | | | |
| | | | | | | | | AA | | | | | MM | DD | AA | MM | DD | | |
| Diálogo de doble vía con la ciudadanía | Implementar mecanismos y estrategias que incentiven el dialogo entre Empresas Publicas de Armenia ESP, y la ciudadanía | Encuestas de la percepción de los Usuarios sobre los Servicios Prestados por EPA ESP | Presencial | | | | | | Lideres 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 | Realizar análisis de la calificación y proyectar acciones para las falencias detectadas | 16 | 3 | 29 | 17 | 1 | 31 | Detección de las falencia 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 | | | | | | | | | | | 16 | 3 | 29 | 17 | 1 | 31 | |
| Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | Incentivar la participación de los Clientes Internos, usuarios y partes interesadas para la Rendición de Cuentas | | Presencial | | | | | | Gerencia General (Gestión Social) | Dirección de Comunicaciones | 4 Sensibilización de los clientes Internos, usuarios y partes interesadas para que participen activamente en usuarios y partes interesadas | <u>No de publicaciones para sensibilizar a los clientes Internos, usuarios y partes interesadas realizadas*100</u> No de publicaciones para sensibilizar a los clientes Internos, usuarios y partes interesadas Programadas | 16 | 3 | 29 | 17 | 1 | 31 | Generar mayor conocimiento en la comunidad para la participación activa en la Rendición de Cuentas de la Empresa |
| Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | Realizar el diagnóstico y la evaluación de la Audiencia de Rendición Pública Publicar las conclusiones obtenidas posteriores a la | | X | X | | | | Gerencia General Dirección de Planeación Técnica | Dirección de Comunicaciones | 1 Publicación de evaluación de la Rendición de Cuentas de Empresas Publicas de Armenia | No de publicaciones para evaluación de la Rendición de Cuentas realizadas*100 No de publicaciones para evaluación de la Rendición de Cuentas Programadas | | | | | | | | |