



**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: 06		
Fecha e Emisión: 16 03 31		1 de 3
Página		

Información	Canales de comunicación establecidos							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	Redes Sociales	Radio	Escritas	Televisión	Telefónica						Carteleras	2016							
														Fecha			Fecha de Actualización				
														Inicial	Final	AA	MM	DD			AA
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	Dirección Comercial Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Aseo	Se encuentran publicados en la Página WEB Se están realizando socializaciones puerta a puerta 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</u> *100 Acciones específicas Proyectadas	16	1	1	16	12	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	
Horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Públicas	X	X	X	X	X	X	X	Dirección Comercial Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Aseo	Se encuentran publicados en la Página WEB Se están realizando socializaciones puerta a puerta 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</u> *100 Acciones específicas Proyectadas	16	1	1	16	12	31	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de los Usuarios de los horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Públicas</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	Gestor Aseo Dirección de Comunicaciones	Se encuentra publicado en la página WEB	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</u> *100 Acciones específicas Proyectadas	16	1	1	16	12	31	Que la Comunidad de Armenia conozca el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Subgerente de 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	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</u> *100 Acciones específicas Proyectadas	16	4	15	16	11	15	<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>	Subgerente de Aguas	
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	No se cuenta en el momento con publicación de la totalidad de tramites y Servicios en la Página WEB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB</li> <li>• Revisar, Ajustar y de requerirse enviar solicitud de emisión del registro "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" PC R 020</li> <li>• Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" PC R 020.</li> <li>• Enviarla al Área de TIC para la publicación en el Portal del Estado.</li> <li>• Ejecutar las acciones necesarias para la Publicación en el portal de Estado Colombiano</li> </ul>	100%	<u>No.de tramites y Procedimiento Administrativo Publicadas en el portal del Estado Colombiano</u> *100 No.de tramites y Procedimiento Administrativo detectado en EPA ESP	16	3	15	17	6	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con el 100% de tramites y Procedimiento Administrativo Publicados en el Portal del Estado Colombiano.</li> <li>• Facilitar las relaciones entre los usuarios y la Empresas.</li> <li>• Disminuir los PQRDS presentados por no contar con información asequible a los usuarios</li> </ul>	Subgerente de Aguas	
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%	<u>Acciones específicas ejecutadas</u> *100 Acciones específicas Proyectadas	16	3	16	16	12	16	Generar Información oportuna y confiable	Director Financiamiento	



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

Código: GG PP 005 Anexo 5  
 Versión: 06  
 Fecha e Emisión: 16 03 31  
 Pagina 2 de 3

Información	Canales de comunicación establecidos							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)	Pagina WEB	Redes Sociales	Radio	Escrita	Televisión	Telefónica						Carteleras	2016							
														Fecha		Fecha de Actualización		AA			MM
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 Actualizados los canales	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 Procesos Comerciales Publicados	16	4	1	17	1	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	16	4	1	16	12	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 Actualizados los canales	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	100%	No. de Hallazgos generados por información desactualizada	16	4	1	16	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	
<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 Actualizados los canales	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	100%	No. de Hallazgos generados por información desactualizada	16	4	1	16	12	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 Actualizados los canales	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	100%	No. de Hallazgos generados por información desactualizada	16	4	1	16	12	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 Actualizados los canales	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	100%	No. de Hallazgos generados por información desactualizada	16	4	1	16	12	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 Actualizados los canales	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	100%	No. de Hallazgos generados por información desactualizada	16	4	1	16	12	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 auditorías al ejercicio presupuestal -Los informes de gestión, evaluación y auditoría -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 Actualizados los canales	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	100%	No. de Hallazgos generados por información desactualizada	16	4	1	16	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	

Información	Canales de comunicación establecidos						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)	Pagina WEB	Redes Sociales	Radio	Escrita	Televisión						Telefónica	Carteleras	Inicial			Final					
														AA	MM	DD	AA			MM	DD	
<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, Lideres del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios) Dirección de Comunicaciones	Actualmente Actualizados virtuales.	los canales	están	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	100%	No. de Hallazgos generados por información desactualizada	16	4	1	16	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones
<b>Comunicación</b> Boletines, Gacetas y Carteleras.		X						Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Actualmente Actualizados virtuales.	los canales	están	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	100%	No. de Hallazgos generados por información desactualizada	16	4	1	16	12	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 Actualizados virtuales.	los canales	están	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	100%	No. de Hallazgos generados por información desactualizada	16	4	1	16	12	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.