



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

Documento Controlado					
Código: GG-PP-005 Anexo 3					
Versión: 07					
Fecha e Emisión: 16-08-19					
Pagina					1 de 2

Subcomponente	Acciones		Canales de Comunicación					Responsables de la Información	Responsables de la Publicación	Metas	Indicadores	Fecha						Resultado Esperado	
			Pagina 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 Secretaria General, TIC y Comunicaciones	Dirección de Comunicaciones	100 publicaciones en pagina web y redes sociales de la empresa	<u>No de publicaciones pagina web y redes sociales de la empresa realizadas *100</u> N. de publicaciones pagina web y redes sociales de la empresa proyectadas	16	8	16	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	
			X	X	X	X	X			10 Boletines de prensa anuales publicados en los medios de difusión	<u>No. Boletines de prensa anuales Publicados *100</u> No. de boletines anuales proyectados	16	8	16	17	1	31		
		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 anuales proyectadas	16	8	16	17	1	31		
		Visibilizar la gestión de EPA ESP a través de los medios disponibles	X	X	X	X	X			2 Periódicos institucionales anuales	<u>No. Periódicos institucionales anuales elaborados y socializados *100</u> No. de periódicos anuales proyectados	16	8	16	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	8	16	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 participaciones de publicaciones comunicados de participación en eventos interinstitucionales realizados * 100</u> No. de invitaciones a eventos interinstitucionales	16	8	16	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 socializados * 100</u> No. de publicaciones de Informes de Gestión proyectadas	16	8	16	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 Socializados * 100</u> No. de publicaciones de Informes de Seguimiento al Plan de Acción Requeridos por la Administración Municipal	16	8	16	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			
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 Audiencia de Rendición de Cuentas Socializados * 100</u> No. de publicaciones de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas proyectadas	16	8	16	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	8	16	17	1	31		
		Publicar el Informe Final de la Rendición de Cuentas										16	8	16	17	1	31		
		Respuestas a las solicitudes de información presentadas por los Usuarios o las Partes Interesadas										16	8	16	17	1	31		



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

Documento Controlado
Código: GG-PP-005 Anexo 3
Versión: 07
Fecha e Emisión: 16-08-19
Pagina 2 de 2

Subcomponente	Acciones		Canales de Comunicación					Responsables de la Información	Responsables de la Publicación	Metas	Indicadores	Fecha						Resultado Esperado
	Generales	Específicas	Pagina 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					Líderes 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	Análisis de una encuesta de la Satisfacción del Cliente en las acciones ejecutadas y proyección de acciones para las falencias detectadas	16	8	16	17	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										16	8	16	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 participación en la Rendición de Cuentas		Presencial					Gerencia General (Gestión Social)	Dirección de Comunicaciones	2 Sensibilizaciones hacia la participación de los Clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas para la participación activa en la Rendición de Cuentas	<u>No. de sensibilizaciones y/o publicaciones para la participación de los clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas realizadas*100</u> o. de sensibilizaciones y/o publicaciones para la participación de los clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas programadas	16	8	16	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	1 Publicación de evaluación de la Rendición de Cuentas de Empresas Publicas de Armenia	<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	16	8	16	17	1	