



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

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	Intra WEB	Ventanilla Única	Redes Sociales	Radio	Escrita	Televisión						Telefónica	Carreteras	Fecha							
																2016			Fecha de Actualización			AA	MM
Horarios de Recolección y Transporte de Residuos Solidos domiciliarios	X	X		X	X	X		X	X				Acciones específicas ejecutadas*100 Acciones específicas Proyectadas	100%	16	8	8	17	1	31	• Conocimiento de los Usuarios de los horarios de Recolección y Transporte de Residuos Solidos domiciliarios • Disminuir los Puntos Críticos en la comunidad • Generación de cultura ciudadana	Subgerente de Aseo	
Horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Publicas	X	X		X	X			X	X				Acciones específicas ejecutadas*100 Acciones específicas Proyectadas	100%	16	8	8	17	1	31	• Conocimiento de los Usuarios de los horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Publicas • Disminuir los PQRDS	Subgerente de Aseo	
Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo		X		X				X	X				Acciones específicas ejecutadas*100 Acciones específicas Proyectadas	100%	16	8	8	17	1	31	Que la Comunidad de Armenia conozca el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Subgerente de Aseo	
<b>Comunicar a la comunidad</b> 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				Acciones específicas ejecutadas*100 Acciones específicas Proyectadas	100%	16	8	8	17	1	15	• Mejorar la interacción de la comunidad con la Empresa • Disminuir los PQRDS presentados sobre los Servicios • Incrementar la satisfacción del Cliente	Subgerente de Aguas	
<b>Tramites y Servicios</b> Ejecución de tramites y Procedimiento Administrativo concernientes a la prestación de los Servicios de Acueducto Alcantarillado, Aseo y Áreas administrativas.		X		X		X							No.de tramites y Procedimiento Administrativo Publicadas en el portal del Estado Colombiano*100 No.de tramites y Procedimiento Administrativo detectado en EPA ESP	100%	16	8	8	17	6	30	• Contar con el 100% de tramites y Procedimiento Administrativo Publicados en el Portal del Estado Colombiano. • Facilitar las relaciones entre los usuarios y la Empresas. • Disminuir los PQRDS presentados por no contar con información asequible a los usuarios	Subgerente de Aguas	
<b>Requisitos para:</b> La prestación de servicios de: • Inspección de redes con equipo de video, • Actividades de limpieza con vehículo a presión,		X				X				Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de la Empresa	16	8	8	17	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente de Aguas	
<b>Requisitos para:</b> La Expedición de Certificados de Contratos		X				X				Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Jurídica y Secretaria General	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de la Empresa	16	8	8	17	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente de Aguas	
<b>Requisitos para:</b> La expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)		X				X				Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestion Talento Humano	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de la Empresa	16	8	8	17	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente de Aguas	



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

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	Intra WEB	Ventanilla Única	Redes Sociales	Radio	Escrita	Televisión	Telefónica						Carteleras	Fecha							
																2016			Fecha de Actualización				AA
<b>Requisitos para:</b> • Expedición del certificado de asistencia a capacitación por <i>Comparendo Ambiental</i> • La recolección de residuos especiales: - <i>Escombros - Enseres Inservibles (Muebles, colchones y similares)</i> • Expedición del certificado de Servicio de Aseo eventos y espectáculos masivos			X				X				Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Aseo	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de la Empresa	16	8	17	1	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 Matrícula para nuevos usuarios • Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción			X								Subgerencia Técnica Planeación Técnica	Actualmente están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de la Empresa	16	8	17	1	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								Dirección Comercial	Actualmente están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de la Empresa	16	8	17	1	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 • TICs	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%	$\frac{\text{Actividades Realizadas} * 100}{\text{Actividades Formuladas}}$	16	8	17	1	31	Información confiable y segura para la toma de decisiones	Director TIC	
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%	Acciones específicas ejecutadas*100 Acciones específicas Projectadas	16	3	16	17	1	31	Generar Información oportuna y confiable	
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 están actualizados los canales virtuales.	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	17	1	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 están actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	100%	No. de Hallazgos generados por información desactualizada	16	4	1	17	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones



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

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	Intra WEB	Ventanilla Única	Redes Sociales	Radio	Escrita	Televisión						Telefónica	Carreteras	2016							
																Fecha Inicial			Fecha Final				
AA	MM	DD	AA	MM	DD																		
<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 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	17	1	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 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	17	1	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 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	17	1	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 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	17	1	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 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	17	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección 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 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	17	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	
<b>Comunicación</b> Boletines, publicaciones en la pagina web y en las redes sociales d ela empresa	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	17	1	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	17	1	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.