



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: 10		
Fecha e Emisión: 19-01-30		1/3
Página		

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						Teléfono	Carteleras	2019										
															Fecha			Fecha de Actualización			AA	MM	DD		
															Inicial	Final		19			01	30	20	01	30
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	19	01	30	20	01	31	<ul style="list-style-type: none"> 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- Gestion 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 realizan socializaciones en las diferentes comunas de la ciudad	Publicar los horarios de barrido. Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Proyectadas	19	01	30	20	01	31	<ul style="list-style-type: none"> 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	X	X	X	Subgerente de Aguas Gestores de: Captación y Tratamiento, Distribución de Aguas 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 Socialización del plan de contingencia al Interior de la Empresa Se envía información a medios de comunicación locales	Normalizar 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 x100 Acciones específicas Proyectadas	19	01	30	20	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	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%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Proyectadas	19	01	30	20	01	31	<ul style="list-style-type: none"> 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	X	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 encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" PC R 020. Enviarla al Área de TIC para la publicación en el Portal del Estado. Ejecutar las acciones necesarias para la Publicación en el portal de Estado Colombiano 	100%	No. de tramites y Procedimiento Administrativo Publicadas en el portal del Estado Colombiano x100 No. de tramites y Procedimiento Administrativo detectado en EPA ESP	19	01	30	20	01	31	<ul style="list-style-type: none"> 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 	Subgerentes: Administrativo, Técnico, Dirección Jurídica y Secretaría 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 servicios - Requisitos	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	19	01	30	20	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	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 las actuaciones de la Empresa	19	01	30	20	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Dirección Jurídica y Secretaría general				
Requisitos para: La expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)		X				X			Gestor del Talento Humano Dirección de Comunicaciones	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos Otros Procedimiento Administrativos	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	19	01	30	20	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerencia Administrativa				



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: 10		
Fecha e Emisión: 19-01-30	2/3	
Página		

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				
	Escrito (contrato de condiciones uniformes)	Página WEB	Intranet	Redes Sociales	Radio	Escrita	Televisión	Telefónica						Carteleras	2019										
															Fecha			Fecha de Actualización				AA	MM	DD	
															Inicial	Final		19	01			30	19	01	30
Requisitos para: • Expedición del certificado de asistencia a capacitación por Comparendo Ambiental • La recolección de residuos especiales: - Escombros - Enseres Inservibles (Muebles, colchones y similares) • 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	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa	19	01	30	20	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente de Aseo					
Requisitos de: • 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 Gestión Planeación Técnica	Actualmente están Actualizados los canales virtuales.	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa	19	01	30	20	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente Técnico					
Requisitos de: • 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.	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa	19	01	30	20	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.	100%	<u>Actividades realizadas x100</u> Actividades Formuladas	19	01	30	20	01	31	Información confiable y segura para la toma de decisiones	Director Tecnología de la información y las comunicaciones					
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)	100%	<u>Acciones específicas ejecutadas x100</u> Acciones específicas Proyectadas	19	01	30	20	01	31	Generar Información oportuna y confiable	Dirección de Financiamiento					
Temas relacionados con Las actividades de la Dirección Comercial	X				X	X	X	X	Oficina de Sistemas (Sitio web) Personal de Atención a Cliente (Cartelera y Capacitación de Personal de Contacto)	Actualmente están Actualizados los canales virtuales.	100%	<u>Procesos Comercial Identificados x100</u> Procesos Comerciales Publicados	19	01	30	20	01	31	Mantener Actualizados los procedimientos y a su vez los canales de comunicación	Director Comercial- Profesional Universitario 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	Cero (0)	No. de Hallazgos generados por información desactualizada	19	01	30	20	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Gerencia General Comunicaciones					
Estructura Orgánica • 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.	Cero (0)	Numero de Hallazgos generados por información desactualizada	19	01	30	20	01	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

Documento Controlado		
Código: GG-PP-005 Anexo 5		
Versión: 10		
Fecha e Emisión: 19-01-30	3/3	
Página		

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					
	Escrito (contrato de condiciones uniformes)	Página WEB	Intraweb	Redes Sociales	Radio	Escrita	Televisión						Telefónica	Carteleras	2019										
															Fecha			Fecha de Actualización			AA	MM	DD		
															AA	MM	DD	AA			MM	DD	19	01	30
Presupuesto • 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 están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	19	01	30	20	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones				
Planeación • 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 están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	19	01	30	20	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones				
Contratación • 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 están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	19	01	30	20	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones				
Trámites y servicios • 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	19	01	30	20	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones				
Control • 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	19	01	30	20	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones				
PQRDS 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	19	01	30	20	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones				
Comunicación Boletines, publicaciones en la pagina web y en las redes sociales de la empresa	X		X	X	X				Alta Dirección 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	19	01	30	20	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones				
Criterio Diferencial de Accesibilidad • Los formatos alternativos para los grupos que particularmente	X								Alta Dirección 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	19	01	30	20	01	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.