





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

Vigencia del 2019		Fecha de Actualización						AA	MM	DD											
Subcomponente	Objetivos		Canales de Comunicación						Responsables de la Información	Responsables de la Publicación	Metas	Indicadores	Fecha						Resultado Esperado		
	Generales	Específicos	Página WEB	Redes Sociales	Intranet	Carteleros	Cánones alternativos	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 diálogo entre Empresas Públicas de Armenia ESP, y la ciudadanía	Presentación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuenta	X	X								100% de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas <i>Públicas</i> Socializados	No. de publicaciones de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas Socializados x100	19	1	30	20	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	X	X				X	X	X				19	1	30	20	1	31		
		Publicar el Informe Final de la Rendición de Cuentas												19	1	30	20	1	31		
		Respuestas a las solicitudes de información presentadas por los Usuarios o las Partes Interesadas	X	X					X	X	X				19	1	30	20	1		31
	Encuestas de la percepción de los Usuarios sobre los Servicios Prestados por EPA ESP	Análisis de datos de las encuestas	Presencial						Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios)	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	19	1	30	20	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			
			Presencial									Gerencia General	Sensibilización los Clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas para la participación activa en la Rendición de Cuentas de Toda la Alcaldía	No. de sensibilizaciones y/o publicaciones para la participación de los clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas realizadas de la Alcaldía x100	19	1	30	20	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							Secretarías y Departamentos de la Alcaldía Municipal y Alta Dirección de Empresas Públicas de Armenia ESP	Publicación de evaluación de la Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Armenia donde se incluya Empresas Públicas de Armenia ESP	No de publicaciones para evaluación de la Rendición de Cuentas realizadas*100	19	1	30	20	1	31		

**Convenciones**

BTL: «below the line» bajo la línea, consiste en el empleo de formas no masivas de comunicación para mercadeo dirigidas a segmentos de mercado específicos.  
ATL Publicidad sobre la línea. Con esta estrategia pretende llegar a una audiencia más amplia, ya que se sirve de los medios llamados masivos, donde la inversión en campañas publicitarias suele ser elevada.