



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

Documento Controlado		
Código: GG-PP-005 Anexo 3		
Versión: 12		
Fecha e Emisión: 22-01-25		
Página		

Vigencia del 2022												Fecha de Actualización											
												AA	MM	DD									
												22	01	25									
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	Carreteras	Canales 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 Publicas de Armenia ESP, y la ciudadanía	Respuestas a las solicitudes de información presentadas por los Usuarios o las Partes Interesadas	X	X				X	X	X			Secretarías y Departamentos de la Alcaldía Municipal y Alta Dirección de Empresas Publicas de Armenia ESP		100% de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas Publicas Socializados	No. de publicaciones de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas Socializados x100 No. de publicaciones de Informes de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas proyectadas	22	1	31	22	12	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
		Encuestas de la percepción de los Usuarios sobre los Servicios Prestados por EPA ESP											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	22	1	31	22	12	31	Detección de las falencia 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																					
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										Gerencia General	Dirección de Comunicaciones	Sensibilización los Clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas para la participación activa en la Rendición de Cuentas de Toda la Alcaldía	No. de sensibilizaciones v/o publicaciones para la participación de los clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas realizadas de la Alcaldía x100 No. de sensibilizaciones v/o publicaciones para la participación de los clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas programadas	22	1	31	22	12	31	Generar mayor conocimiento en la comunidad para la participación activa en la Rendición de Cuentas de la Empresa	
Evaluación y reorientación de 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 Publicas de Armenia ESP	Dirección de Comunicaciones	Publicación de evaluación de la Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Armenia donde se incluya Empresas Publicas de Armenia ESP	No de publicaciones para evaluación de la Rendición de Cuentas realizadas*100 No de publicaciones para evaluación de la Rendición de Cuentas Programadas	22	1	31	22	12	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.																					