



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: 14
Fecha e Emisión: 22-01-25
Página 1/4

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	Telefónica						Carteleras	2022										
															Fecha			Fecha de Actualización				AA	MM	DD	
															Inicial		Final		22			01	25		
Horarios de Recolección y Transporte de Residuos Solidos 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 Projectadas	22	01	31	22	12	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 • Gerencia General-Gestión 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 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 Projectadas	22	01	31	22	12	31	• Conocimiento de los Usuarios de los horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Publicas • Disminuir los PQRDS	Subgerente de Aseo				
Programa para la prestación del servicio de Aseo	X	X							Subgerente y/o Gestor de Aseo Dirección de Comunicaciones	Se encuentra publicado en la Página WEB y en la intranet.	Mantener actualizada la información del Programa para la prestación del servicio de Aseo	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Projectadas	22	01	31	22	12	31	• Conocimiento de los Usuarios de los aspectos relevantes del servicio de aseo.	Subgerente de Aseo				
Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	X	X	X	X	X	X	X	X	Subgerente de Aguas Gestores de: Captación y Tratamiento, Distribución de Agua 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 Se envía información a medios de comunicación locales	Normalizar y mantener actualizado 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 Projectadas	22	01	31	22	12	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	X	• Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • 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 Projectadas	22	01	31	22	12	31	• 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	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 tienen publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos", el cual contiene link que lleva al portal del SUIT.	• Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005 • Enviarla al área de la Dirección de TIC encargada de la publicación en el SUIT. • Ejecutar las acciones necesarias para la Publicación en el SUIT	100%	No. de tramites y Procedimiento Administrativo detectado en EPA ESP <u>Publicadas en el portal del Estado Colombiano x100</u>	22	01	31	22	12	31	• Contar con el 100% de tramites y Procedimiento Administrativo Publicados en el SUIT • Facilitar las relaciones entre los usuarios y la Empresas. • Disminuir los PQRDS presentados por no contar con información aseque a los usuarios	• Subgerentes: Administrativo, Técnico, de Aguas y Aseo. • Dirección Jurídica y Secretaria 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	X	X	X	X	X	X	• Gestor Recolección y Transporte de Aguas Residuales • Dirección de Comunicaciones	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y procedimientos	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	22	01	31	22	12	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	X	X	X	X	X	X	• Dirección Jurídica y Secretaria General • Dirección Comunicaciones • Dirección TIC	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y procedimientos	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	22	01	31	22	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Dirección Jurídica y Secretaria general				
Requisitos para: La expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	X	X	X	X	X	X	X	X	• Gestor del Talento Humano • Dirección de Comunicaciones • Dirección TIC	Se tienen publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos", el cual contiene link que lleva al portal del SUIT.	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	22	01	31	22	12	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: 14
Fecha e Emisión: 22-01-25
Página 2/4

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	Telefónica						Carteleras	2022										
															Fecha			Fecha de Actualización				AA	MM	DD	
															Inicial		Final		22			01	31	22	01
Requisitos para: • La recolección de residuos especiales: - Escombros - Enseres Inservibles (Muebles, colchones y similares) • Expedición del certificado de Servicio de Aseo eventos y espectáculos masivos • La instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP			X			X				<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Aseo Dirección TIC 	Se tienen publicados en la página Web Link * Trámites y procedimientos el cual contiene link de otros procedimientos administrativos que lleva al portal del SUIT.	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	22	01	31	22	12	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							<ul style="list-style-type: none"> Subgerente Técnica Gestión Planeación Técnica Dirección TIC 	Se tienen publicados en la página Web Link * Trámites y procedimientos el cual contiene - de Trámites - otros procedimientos administrativos que lleva al portal del SUIT.	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	22	01	31	22	12	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							<ul style="list-style-type: none"> Dirección Comercial Dirección TIC 	Se tienen publicados en la página Web Link * Trámites y procedimientos el cual contiene de Trámites - otros procedimientos administrativos que lleva al portal del SUIT.	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	22	01	31	22	12	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. Se cuenta con un mecanismo de autenticación en los sistemas de información en la empresa.	Realizar actualizaciones en la Intranet (Ventanilla Única), por medio de la Empresa Contratista; que permitan implementar un mejor seguimiento al canal de atención y comunicación, generar acciones de mejora continua e información segura y confiable; cumpliendo con los parámetros establecidos por la Ley.	100%	Actividades realizadas x100 Actividades Formuladas	22	01	31	22	12	31	Sistema confiable que brinde seguridad en la información, respuestas oportunas a los usuarios y mejoramiento continuo de la satisfacción, la calidad de los servicios, productos prestados y la toma de decisiones por parte de Empresas Públicas de Armenia ESP.	Director Tecnología de la información y las comunicaciones			
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.	Se cuenta con un mecanismo de autenticación en los sistemas de información en la empresa	100%	Actividades realizadas x100 Actividades Formuladas	22	01	31	22	12	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				<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Finanzamiento Dirección de Comunicaciones 	(Ejecución presupuestal, estados financieros, tarifas) • Información Aprobada por la Junta Directiva • Se encuentra publicada en la Página WEB Tarifas (Medio físico periódico)	Cumplir con los requisitos establecidos y el cronograma de solicitud de la información	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Proyectadas	22	01	31	22	12	31	Generar Información oportuna y confiable	Dirección de Finanzamiento			
Temas relacionados con Las actividades de la Dirección Comercial	X					X	X	X		Dirección de Comunicaciones (Sitio web) • Personal de Atención al Usuario (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%	Temas relacionados Comerciales Publicados x100 Temas relacionados Comerciales identificados	22	01	31	22	12	31	Mantener Actualizados los temas relacionados con la Dirección Comercial y a su vez los canales de comunicación	• Director Comercial- Profesional Universitario- Profesional Especializado			
Portafolio de Servicios			X			X				<ul style="list-style-type: none"> Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD 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	22	01	31	22	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Gerencia General 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: 14
Fecha e Emisión: 22-01-25
Página 3/4

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	Telefónica						Carreteras	2022										
															Fecha			Fecha de Actualización				AA	MM	DD	
															AA	MM	DD	AA	MM			DD	22	01	25
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								• Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • 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	22	01	31	22	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	• Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • Dirección de Comunicaciones				
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								• Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • 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	22	01	31	22	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	• Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • 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								• Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • 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	22	01	31	22	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD 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		• Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • 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	22	01	31	22	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	• Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • 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	22	01	31	22	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	• Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • Dirección de Comunicaciones				
Control • Los resultados de las auditorias 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 están Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	22	01	31	22	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	• Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • Dirección de Comunicaciones				
Informe de evaluación Independiente del estado de Control Interno	X								Direcciones de: Control de Gestión, Planeación Corporativa, Comunicaciones, TIC, Gestión del Talento Humano	Publicado en la pagina Web	Realizar la publicación semestralmente: 31 enero y 31 julio	2 publicaciones al año	Numero de publicaciones al año	22	01	31	23	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Direcciones de: Control de Gestión, Planeación Corporativa, TIC, Comunicaciones, Gestión del Talento				
Informe de seguimiento Planes de mejoramiento producto de auditorias entes de control	X								• Líderes de los procesos responsables del reporte del cumplimiento de las acciones de los planes de Mejoramiento • Direcciones de: Control de Gestión, Comunicaciones.	Publicado en la pagina Web	Realizar la publicación trimestralmente: 30 Marzo, 30 junio, 30 Septiembre y 31 de Diciembre.	4 publicaciones al año	Numero de publicaciones al año	22	01	31	23	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Directores, Subgerentes y Dirección de Control de Gestión				



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: 14
Fecha e Emisión: 22-01-25
Página 4/4

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						Telefónica	Carteleras	2022							
															Fecha Inicial			Fecha Final			AA	MM
Informe de Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano		X							Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Directores Técnicos de los Laboratorios	Publicado en la pagina Web	Realizar la publicación en los 10 días hábiles siguientes al fechas 30 abril, 31 de Agosto, 31 de Diciembre	3 publicaciones al año	Numero de publicaciones al año	22	01	31	23	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Directores, Subgerentes y Dirección de Control de Gestión	
Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias PQRDS		X							• Administrador del Software • Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Directores Técnicos de los Laboratorios	Publicado en la pagina Web	Realizar la publicación el 31 enero y 31 julio	2 publicaciones al año	Numero de publicaciones al año	22	01	31	23	01	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Directores, Subgerentes y Dirección de Control de Gestión	
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	22	01	31	22	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	• Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • Dirección de Comunicaciones	
Comunicación Boletines, publicaciones en la pagina web y en las redes sociales de la empresa		X		X	X				• Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • 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	22	01	31	22	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	• Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • Dirección de Comunicaciones	
Criterio Diferencial de Accesibilidad • Los formatos alternativos para los grupos que particularmente		X							• Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • 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	22	01	31	22	12	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	• Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • 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.
El registro PC-R-020 pasa a DTIC-R-005 Hoja de Vida de Trámites y Servicios