

		Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano 3. Rendición de Cuentas										Documento Controlado									
												Código: GG-PP-005 Anexo 3	Versión: 13	Fecha e Emisión: 23-01-24							
Vigencia del 2023											Fecha de Actualización			AA	MM	DD					
											23	01	18								
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	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							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	Presencial						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	23	1	31	23	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		Presencial						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 y/o publicaciones para la participación de los clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas realizadas de la Alcaldía x100 No. de sensibilizaciones y/o publicaciones para la participación de los clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas programadas	23	1	31	23	12	31	Generar mayor conocimiento en la comunidad para la participación activa en la Rendición de Cuentas de la Empresa		
Evaluación y retroalimentación 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	23	1	31	23	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.																			