



Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP.

Plan de Acción

2013 - 2017

Gobierno en Línea Territorial GELT

Decreto No. 2693 de Diciembre 21 de 2012
Manual de Implementación 3.1

ARMENIA - QUÍNDIO
Septiembre - 2013

COMITÉ DE GOBIERNO EN LÍNEA Y ANTITRÁMITES - 2013

Resoluciones No. 0217 de 2013, 0130 de 2013, 0395 de 2009, 0943 de 2008

MIEMBROS

CARLOS ALBERTO HURTADO PLAZAS	Gerente General
DIEGO RICARDO ESTERLING AGUDELO	Subgerente Administrativo Representante del Gerente Líder de Gobierno en Línea
LUZ ELENA PATIÑO ALZATE	Subgerente de Aguas (E)
BENJAMIN FERNANDO VILLA RAMIREZ	Director Comercial
LIGIA STELLA BUSTOS RIOS	Director de Financiamiento
BEATRIZ ELENA ARIAS GONZALEZ	Director de Planeación
GLORIA INES OCAMPO GUTIERREZ	Auxiliar Administrativa
FRANCISCO JAVIER RAMOS CHICA	Gestor de Recursos
ALBA LUCERO ORDOÑES ARIAS	Profesional Especializada II
CARLOS ALBERTO MONTEALEGRE	Subgerente de Aseo
JULIO CÉSAR ESCOBAR	Subgerente Técnico
ALEXANDER OCAMPO RUIZ	Técnico Administrativo I

INVITADOS PERMANENTES

JAVIER ROA RESTREPO	Director Dirección Jurídica y Secretaría General
JANETH TOQUICA POSADA	Director de Control de Gestión
LENY BEATRIZ CARVAJAL MARIN	Asistente de Gerencia

CONTENIDO

	Pág
COMPONENTE: 1. ELEMENTOS TRANSVERSALES	6
1.1. Institucionalizar la línea de Gobierno en Línea	6
1.1.1 Comité o instancia responsable de la implementación del GELT	6
1.1.2 Planeación del Gobierno en Línea	6
1.1.3 Estrategia de Apropiación.....	6
1.1.4 Monitoreo y evaluación.....	7
1.2. Centrar la atención en el usuario.....	7
1.2.1 Caracterización de Usuarios.	7
1.2.2 Estrategia de promoción.....	7
1.2.3 Accesibilidad	8
1.2.4 Usabilidad	9
1.3. Implementar un Sistema de Gestión de Tecnología.....	10
1.3.1 Planeación del Ajuste Tecnológico	10
1.3.2 Protocolo de Internet IPv6.....	11
1.4 Implementar un sistema de Gestión de Seguridad de la Información	12
1.4.1 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI.....	12
COMPONENTE: 2. INFORMACIÓN EN LÍNEA	14
2.1. Publicación de información.	14
2.1.1 Implementación de la Política Editorial y de actualización	14
2.1.2 Publicación de Información	14
2.1.3 Acceso multicanal	15
2.2. Publicación de datos abiertos.....	16
2.2.1 Inventario de Información.....	16
2.2.2 Apertura de datos.....	16
COMPONENTE: 3. INTERACCIÓN EN LÍNEA	18
3.1. Habilitar espacios de Interacción.....	18

3.1.1 Consulta interactiva de Información	18
3.1.2 Servicios de Interacción	19
3.2. Habilitar Espacios Electrónicos para Interponer Peticiones.....	21
3.2.1 Sistema de contacto y PQRD	21
3.2.2 Sistema Móvil de Contacto y PQRD.....	22
3.2.3 Sistema Integrado de PQRD.....	22
COMPONENTE: 4. TRANSACCIÓN EN LÍNEA	23
4.1. Disponer Trámites y Servicios en Línea.	23
4.1.1 Formularios para descarga	23
4.1.2 Certificaciones y Constancias en línea.....	23
4.1.3 Trámites y Servicios en línea.....	24
4.1.4 Ventanillas Únicas.....	26
COMPONENTE: 5. TRANSFORMACIÓN	27
5.1. Hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos y estrategia de Cero Papel. 27	
5.1.1 Buenas practicas	27
5.1.2 Documentos electrónicos	27
5.1.3 Procesos y procedimientos internos electrónicos.....	28
5.2. Intercambiar Información entre entidades.	29
5.2.1 Cadenas de trámites	29
5.2.2 Servicios de intercambio de información.	29
COMPONENTE: 6. DEMOCRACIA EN LINEA	32
6.1. Definir la Estrategia de Participación.....	32
6.1.1 Estrategia de participación por medios electrónicos.	32
6.2 Construir de Forma Participativa las Políticas y Planeación Estratégica	34
6.2.1 Uso de Medios Electrónicos en la construcción de Normatividad.....	34
6.2.2 Uso de medios electrónicos en el proceso de Planeación de la Entidad.	35
6.3 Abrir espacios para el Control Social.	36
6.3.1 Uso de medios electrónicos en los espacios y procesos de rendición de cuentas.	36
6.4 Abrir espacios de innovación abierta.	37
6.4.1 Promoción del uso de datos Abiertos.....	37
6.4.2 Consulta para la Solución de Problemas.	37



Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

COMPONENTE: 1. ELEMENTOS TRANSVERSALES

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
1.1. Institucionalizar la línea de Gobierno en Línea	1.1.1 Comité o instancia responsable de la implementación del GELT 7,5%	Comité o instancia 7,5%	Actualización del Comité según Manual GELT 3.1	Un (1) Comité GELT Vigente	Actos Administrativos de Actualización	Actividades de Gestión	2013/05/01	2 m	Análisis y Mejora
	1.1.2 Planeación del Gobierno en Línea 7,5%	Planeación Sectorial e institucional de GEL 2.5%	Elaborar un Plan para la implementación del GELT - EPA	1 Plan formulado	Existencia del plan	Actividades de Gestión	2013/06/15	6 m	Sub Administrativa
			Formular un Plan de Acción para GELT EPA	1 Plan de Acción Formulado	Avance formulación	Actividades de Gestión	2013/06/15	6 m	Todos los Procesos
		Plan de Acción 5%	Evaluación de Acciones e inversión requerida por año para el cumplimiento del programa de Gobierno en línea	Una (1) Evaluación a corto, mediano y largo plazo	Cronograma de Acciones e inversión proyectada	Actividades de Gestión	2013/06/15	6 m	Dirección de Financiamiento Subgerencia Administrativa
			Incluir en el POAI el Plan de Acción Anual de EPA ESP, las acciones e inversiones requeridas según el Plan de Acción Formulado	Acciones e Inversiones proyectadas incluidas en el POAI y Plan de Acción Anual de EPA ESP	Un POAI y Plan de Acción Anual de EPA ESP con las acciones de Gobierno en línea incluidas	Actividades de Gestión	2013/06/15	6 m	Dirección de Financiamiento Subgerencia Administrativa Planeación Corporativa
	1.1.3 Estrategia de Apropiación 7,5%	Capacitación en Gobierno en Línea 4%	Incluir en el Plan de Capacitación de los Servidores públicos, actividades de capacitación sobre la Estrategia de Gobierno en línea.	Realizar las capacitaciones en tres temáticas por año, de las proyectadas para la Estrategia de Gobierno en Línea	Capacitaciones ejecutadas / Capacitaciones proyectadas	Actividades de Gestión	2013/06/15	3 a	Gestión Talento Humano

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT

Empresas Públicas de Armenia ESP.

2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
		Promoción y Divulgación en la entidad 2,5%	Promoción y divulgación del avance en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.	3 Acciones de divulgación por año	Número de Acciones de divulgación por año	Actividades de Gestión	2013/06/15	3,5 a	Gerencia General (Actividad Comunicaciones)
		Mejoramiento 1%	Revisión semestral al Plan de Implementación de GELT EPA	Ajustar las acciones de implementación	Número de ajustes al Plan de Implementación	Actividades de Gestión	2013/06/15	3 a	Comité de Gobierno en Línea y Anti trámites Planeación Corporativa
	1.1.4 Monitoreo y evaluación. 7,5%	Esquema de Monitoreo y evaluación 5.5%	Definir metodologías para la evaluación y monitoreo del ahorro en tiempos y costos para los usuarios y la empresa	Generar un documento donde se establezcan metodologías	Documento con la metodología para evaluación y monitoreo generado	Actividades de Gestión	2014/01/15	3 m	Jurídica y Secretaría General Talento Humano Control de Gestión
			Aplicar metodologías para la evaluación y monitoreo del ahorro en tiempos y costos para los usuarios y la empresa	Realizar evaluación y monitoreo trimestral	Generar 4 reportes de monitoreo y evaluación de la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en EPA ESP	Actividades de Gestión	2014/05/15	2,5 a	Dirección Comercial Dirección de Financiamiento
		Reporte de la implementación de la Estrategia GEL 2%	reporta los avances en el instrumento de Monitoreo y Evaluación del Ministerio de TIC .	4 Reportes cada año	Numero de reportes al año	Actividades de Gestión	2014/01/01	3,5 a	Subgerencia Administrativa Gestión de Recursos
1.2. Centrar la atención en el usuario	1.2.1 Caracterización de Usuarios. 15%	Caracterización de usuarios 15%	Aplicar la Guía GELT para la Caracterización de usuarios de las entidades públicas	Construir una Segmentación de Usuarios, para focalizar la Labor Comercial de EPA	Porcentaje de avance de elaboración de segmentación de Mercado	Proyecto de caracterización n de usuarios	2014/01/15	6 m	Dirección Comercial
	1.2.2 Estrategia de promoción. 5%	Estrategia de Promoción 5%	Adicionar al plan de comunicaciones las acciones de promoción dirigidas a los usuarios	(1) Un Plan de comunicaciones que incluye campañas de	Número de acciones de promoción dirigidas a los usuarios incluidas	Actividades de Gestión	2014/01/15	6 m	Gerencia General (AGSC) Dirección Comercial

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT

Empresas Públicas de Armenia ESP.

2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
	5%			promoción GELT.	en el Plan de Comunicaciones				Gestión Aseo Planeación Corporativa
			implementar las acciones o estrategias de comunicación definidas en su plan de comunicaciones	Cumplimiento de las estrategias de promoción del Plan de Comunicaciones en un 100%	Porcentaje de avance de la implementación de estrategias	Pagos a Medios de comunicación , elaboración de piezas publicitarias, Contratación de personal	2014/06/15	3 a	Gerencia General (AGSC) Dirección Comercial
			Realizar evaluación y seguimiento a las acciones definidas en el Plan de Comunicaciones,	Cumplimiento del Plan de Comunicación en un 100%	Acciones de promoción del Plan de Comunicación ejecutadas / Acciones de promoción del Plan de comunicaciones proyectas	Actividades de Gestión	2014/09/15	2,5 a	Control de Gestión
	1.2.3 Accesibilidad	Nivel de Conformidad A 2%	Desarrollar proyecto para alcanzar el nivel de conformidad A	Cumplir el nivel de conformidad A de la Norma NTC 5854 en todos los desarrollos web, y exigirlos en los contratos con terceros.	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC 5854 para el nivel A	Consultoría para la adopción de la norma Actividades de Gestión	2013/06/15	6 m	Subgerencia Administrativa GG Comunicaciones Planeación Corporativa
	5%	Nivel de conformidad AA 2%	Desarrollar proyecto para alcanzar el nivel de conformidad AA	Cumplir el nivel de conformidad AA de la Norma NTC 5854 en todos los desarrollos web, y exigirlos en los contratos con terceros.	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC 5854 para el nivel AA	Consultoría para la adopción de la norma Actividades de Gestión	2013/06/15	6 m	Subgerencia Administrativa GG Comunicaciones Planeación Corporativa

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
		Nivel de conformidad AAA 1%	Desarrollar proyecto para alcanzar el nivel de conformidad AAA	Cumplir el nivel de conformidad AAA de la Norma NTC 5854, y el Anexo 3 del Manual GELT 3.1 sobre Accesibilidad y los hace exigibles en todos los desarrollos que contrate con terceros.	Cumplir con requisitos de la Norma NTC 5854 Porcentaje de cumplimiento del Anexo 3 sobre Accesibilidad, del Manual GELT 3.1	Consultoría para la adopción de la norma Actividades de Gestión	2014/01/15	8 m	Subgerencia Administrativa GG Comunicaciones Planeación Corporativa
	1.2.4 Usabilidad 5%	Directrices Básicas 2%	Desarrollar proyecto para implementar las directrices de usabilidad que se encuentran en el documento denominado "Lineamientos y metodologías en usabilidad para el Gobierno en línea"	El sitio web de la entidad cumpla con: • Arquitectura de Información • Todas las directrices de impacto 4 y 5 excepto el capítulo de Pruebas de Usabilidad	Porcentaje de implementación de las directrices básicas de usabilidad.	Consultoría para la adopción de la directrices de Usabilidad Actividades de Gestión	2013/06/15	6 m	Subgerencia Administrativa GG Comunicaciones
		Directrices Complementarias 1%	Desarrollar proyecto para implementar las directrices de usabilidad que se encuentran en el documento denominado "Lineamientos y metodologías en usabilidad para el Gobierno en línea"	El sitio web de la entidad cumpla con: • Directrices 1, 2 y 3 • El capítulo 5 de Pruebas de Usabilidad	Porcentaje de implementación de las directrices de usabilidad de impacto.	Consultoría para la adopción de la directrices de Usabilidad de Impacto Actividades de Gestión	2014/01/15	8 m	Subgerencia Administrativa GG Comunicaciones
		Estándares del sitio web 2%	Proyecto para ajustar el portal WEB de EPA	Dar cumplimiento al 100% de los estándares para	Porcentaje de cumplimiento de los estándares.	Contrato con el proveedor del portal.	2014/01/15	8 m	Subgerencia Administrativa GG

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
				el sitio listados en el Manual GELT 3.1		Actividades de Gestión			Comunicaciones
1.3. Implementar un Sistema de Gestión de Tecnología 15%	1.3.1 Planeación del Ajuste Tecnológico 10%	Análisis y Caracterización de la Infraestructura 4%	evaluación de los sistemas que soportan la operación y prestación de servicios de la entidad. definir los ajustes a que haya lugar para garantizar el soporte y la prestación de servicios por medios electrónicos y la interoperabilidad	Documento con la caracterización de la infraestructura tecnológica, los riesgos sobre seguridad física y del entorno y seguridad informática y el crecimiento de la capacidad de la infraestructura, incluyendo un plan para la recuperación ante desastres	Porcentaje de avance de elaboración de documento de caracterización	Apoyo Asesor Externo. Actividades de Gestión	2013/06/15	6 m	Subgerencia Administrativa
		Planeación 4%	diseñar una estrategia para mejorar la infraestructura (hardware, software, redes, conectividad).	Reflejar esta planeación en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea	Porcentaje de avance en el diseño de la estrategia	Apoyo Asesor Externo. Actividades de Gestión	2013/06/15	6 m	Subgerencia Administrativa
		Tecnología Verde 2%	implementa un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos incluyendo las opciones de reutilización a través de otros programas institucionales con los que cuente el Gobierno nacional	Apoyar el medio ambiente y el desarrollo sostenible	Porcentaje de avance de implementación del programa.	Actividades de Gestión	2014/01/15	8 m	Aseo Gestión de Recursos GG Comunicaciones
			Implementar estrategias de computación en la nube, computación en	Generar ahorros de consumo de energía.	Número de Estrategias implementadas en el año / Número	Actividades de Gestión	2014/01/15	8 m	Subgerencia Administrativa

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
			demanda, centros de datos centralizados.		de Estrategias programadas para el año				
	1.3.2 Protocolo de Internet IPv6 5%	Planeación 1%	definir el Plan de Transición de IPv4 a IPv6	Plan de Transición acorde con los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones	Porcentaje de elaboración del Plan	Actividades de Gestión	2014/01/15	8 m	Subgerencia Administrativa
		Implementación 3%	Iniciar la transición al protocolo IPv6 en convivencia con IPv4. (iniciar a mas tardar en 2013)	Adopción al 100% del protocolo IPv6	Porcentaje de avance en la adopción del protocolo IPv6	Adquisición de equipos e infraestructura. Actividades de Gestión	2015/01/15	10 m	Subgerencia Administrativa
		Monitoreo 1%	Elaborar y ejecutar un Plan de monitoreo y seguimiento a la implementación del protocolo IPv6	Adopción 100% funcional del Protocolo IPv6	Porcentaje de elaboración del Plan. Porcentaje de aplicación del Plan	Actividades de Gestión	2015/11/01	1,5 a	Subgerencia Administrativa

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
1.4 Implementar un sistema de Gestión de Seguridad de la Información 25%	1.4.1 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI 25%	Planear 2,5%	planear la implementación del SGSI	<ul style="list-style-type: none"> Definir el alcance del SGSI Definir la política de seguridad de la información para la entidad. Definir el inventario de activos de información. Realizar el análisis de riesgo Seleccionar los controles a implementar Definir el plan de tratamiento del riesgo Preparar la Declaración de aplicabilidad 	Porcentaje de avance de las metas	<p>Apoyo Asesoría Externa.</p> <p>Actividades de Gestión</p>	2014/01/15	6 m	<p>Gerencia General</p> <p>Dirección de Financiamiento</p> <p>Planeación Corporativa.</p> <p>Subgerencia Administrativa</p> <p>Talento Humano</p>
		Hacer 15%	Poner en marcha el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar el plan de tratamiento del riesgo Documentar los controles Implementar las políticas Implementar entrenamiento Gestionar la operación y los recursos Implementar las respuestas a incidentes 	Porcentaje de avance de las metas	<p>Apoyo Asesoría Externa.</p> <p>Actividades de Gestión</p>	2014/05/15	6 m	<p>Gerencia General</p> <p>Dirección de Financiamiento</p> <p>Planeación Corporativa.</p> <p>Subgerencia Administrativa</p> <p>Talento Humano</p>
		Verificar 3,75%	inicio a la fase de seguimiento y medición del funcionamiento del SGSI	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar el Plan operacional Verificar el inventario de activos de 	Porcentaje de avance de las metas	<p>Apoyo Asesoría Externa.</p> <p>Actividades</p>	2015/01/15	2 a	<p>Dirección.</p> <p>Planeación Corporativa.</p>

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
				información • Realizar revisiones de eficiencia • Realizar revisiones del nivel de riesgo residual • Realizar la revisión interna del SGSI • Realizar la revisión por la dirección del SGSI • Registrar el impacto en el SGSI		de Gestión			Subgerencia Administrativa Comité SGSI
		Actuar 3,75%	Establecer las condiciones de sostenibilidad del SGSI	• Implementar las mejoras identificadas • Tomar medidas preventivas y correctivas • Aplicar lecciones aprendidas • Comunicar los resultados • Garantizar el objetivo del SGSI • Revisar la Política de Seguridad, el Alcance del SGSI, los Activos de información, el Riesgo residual.	Porcentaje de avance de las metas	Apoyo Asesoría Externa. Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	Gerencia General Dirección de Financiamiento Planeación Corporativa. Subgerencia Administrativa Talento Humano

COMPONENTE: 2. INFORMACIÓN EN LÍNEA

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
2.1. Publicación de información. 57%	2.1.1 Implementación de la Política Editorial y de actualización 8%	Política editorial y de actualización sobre los contenidos de sus sitios Web	Mesa de trabajo para la definición e implementación de la Política Editorial y de actualización sobre los contenidos de los sitios Web.	Una Política Editorial definida, adoptada y socializada.	Porcentaje de avance en la definición de la política. Porcentaje de avance en la Adopción de la política Porcentaje de avance en la socialización de la política	Actividades de Gestión	2013/06/15	6 m	Gerencia General Subgerencia Administrativa Área de Gestión Social y Comunicaciones
	2.1.2 Publicación de Información 40%	Publicación de información básica 27%	Publicación de la información en la página Web de la empresa	Dar cumplimiento al Anexo 2 "Información Mínima a Publicar" del Manual 3.1	Porcentaje de cumplimiento del Anexo 2 "Información Mínima a Publicar" del Manual 3.1	Proveedor de portal WEB Actividades de Gestión	2013/06/15	6 m	Área de Gestión Social y Comunicaciones Planeación Corporativa Subgerencia Administrativa
		Información en audio y/o video: 2%	Desarrollar materiales audiovisuales.	ofrecer información relevante para sus usuarios en audio y/o video	Número de Materiales desarrollados / Número de materiales Planeados	Contratistas Externos Actividades de Gestión	2014/06/01	3 a	Área de Gestión Social y Comunicaciones Dirección Comercial Planeamiento Corporativo
		Información principal en otro idioma 4%	Desarrollar materiales para publicación en idioma inglés	La información principal esté disponible en inglés.	Porcentaje de información principal disponible en inglés	Proveedor del Portal WEB. Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	Área de Gestión Social y Comunicaciones. Subgerencia

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
									Administrativa
		Información adicional en otro idioma 3%	Desarrollar materiales para publicación en idioma inglés	Toda la página principal y las principales secciones deben estar disponibles en otro idioma, mínimo en inglés.	Porcentaje de páginas disponibles en otros idiomas / Número total de páginas del sitio WEB	Proveedor del Portal WEB. Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	GG Comunicaciones. Dirección Comercial Subgerencia Administrativa
		Mejoramiento 4%	Desarrollar acciones de mejoramiento e implementar buenas prácticas	Mantener un nivel de satisfacción alto, de los usuarios frente a la información publicada	Observaciones atendidas / Observaciones Presentadas	Proveedor del Portal WEB. Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	Control de Gestión
	2.1.3 Acceso multicanal 9%	Acceso vía móvil 8%	Implementar servicios móviles que permita acceso a la información y noticias de la entidad	Brindar de forma permanente acceso vía dispositivos móviles a la información de la entidad.	Accesos habilitados año / Accesos planeados año	Proveedor del Portal WEB Contratistas Externos Actividades de Gestión	2016/01/15	6 m	GG Comunicaciones. Subgerencia Administrativa
		Acceso vía televisión digital 1%		Proveer información a través de Televisión Digital Terrestre.			2016/01/15	6 m	GG Comunicaciones

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
2.2. Publicación de datos abiertos.	2.2.1 Inventario de Información. 12%	Elaboración del Inventario 7,2%	Proyecto para la Elaboración del inventario de información.	Disponer del inventario de datos abiertos, con el correspondiente análisis legal de los mismos.	Porcentaje de avance en la elaboración del Inventario	Asesoría Externa. Contratistas Externos Actividades de Gestión	2013/06/15	5 m	Planeación Corporativa. Área Jurídica. Subgerencia Administrativa Comité GEL
		Publicación del inventario de información 4,8%		Publicar el Inventario en el sitio web, en la sección denominada "Atención al ciudadano"	Inventario Publicado	Proveedor del Portal WEB Actividades de Gestión	2013/12/01	2 mes	Planeación Corporativa Gestión de Recursos GG Comunicaciones.
	2.2.2 Apertura de datos 31%	Priorización y plan de apertura de datos 3%	Ejercicios de Priorización, Para determinar aquellos datos prioritarios o que generan un mayor valor para los Usuarios.	Cumplir con los Lineamientos para la implementación de Datos Abiertos en Colombia.	Porcentaje de avance	Asesoría Externa Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	GG Comunicaciones Dirección Comercial Planeación Corporativa Subgerencia Administrativa
		Documentación de los datos. 5%	Proyecto de descripción de datos abiertos	Describir los datos identificados en la Priorización de manera que sean comprensibles para todos los usuarios.	Número de datos descritos / Número de datos priorizado	Asesoría Externa Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	Análisis y Mejora Planeación Corporativa
		Estructuración de los datos 5%	Proyecto de Estructuración de datos abiertos	Generar el archivo en formato estructurado a cargar	Porcentaje de avance	Asesoría Externa Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	GG Comunicaciones Planeamiento Corporativa Subgerencia Administrativa

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
		Publicación de los conjuntos de datos 15%	Cargar y publicar los datos en la plataforma dispuesta para ello por el Ministerio de TIC	Tener los datos publicados, cumpliendo con los lineamientos GELT	Porcentaje de avance	Asesoría Externa Actividades de Gestión	2016/01/15	2 a	GG Comunicaciones Planeamiento Corporativa Gestión de recursos
		Mejoramiento 3%	Generar una estrategia para el mejoramiento.	Satisfacer la demanda de datos de la entidad.	Observaciones atendidas / Observaciones Presentadas	Proveedor del Portal WEB. Actividades de Gestión	2017-01-15	12 m	Planeación Corporativa Subgerencia Administrativa

COMPONENTE: 3. INTERACCIÓN EN LÍNEA

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
3.1. Habilitar espacios de Interacción 50%	3.1.1 Consulta interactiva de Información 20%	Consulta a bases de datos 13%	Habilitar servicios de consulta en línea a bases de datos.	Habilitar servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano, garantizando la protección de la información y los datos personales de los usuarios y la seguridad de la información.	Servicios Habilitados / Servicios Identificados	Proveedor del Portal WEB. Contratistas externos. SIG (lineamientos ICDE) Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	Jurídica Dirección Comercial Dirección de Finanzamiento Planeación Corporativa Subgerencia Administrativa Planeación Técnica -SIG GG Comunicaciones
		Información interactiva 7%	Adquirir aplicativos interactivos para la consulta de información, como mapas, gráficas, sistemas de información geográfica u otros.	Contar con aplicaciones interactivas (mapas web, visores geográficos, servicios web geográficos y sistemas de información geográfica -SIG) que cumplan con conceptos de estandarización, de protección y de interoperabilidad	Aplicaciones Implementadas / Aplicaciones Identificadas	Proveedor del Portal WEB. Contratistas externos. Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	Dirección Comercial Dirección de Finanzamiento Planeación Corporativa Subgerencia Administrativa SIG GG Comunicaciones

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
				en concordancia con lo que establezca la Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales – ICDE., así como los estándares de accesibilidad para elementos no textuales definidos en la norma de accesibilidad NTC 5854.					
	3.1.2 Servicios de Interacción 30%	Soporte en línea 6%	Habilita chats o salas de conversación, medios sociales o video chats como mecanismos de atención al usuario en línea.	Obtener las ventajas que aporta el uso de asistencia en línea a través de herramientas como el chat. Para ser aprovechadas por la EPA y por los ciudadanos.	Número de Mecanismos Habilitados / Número Mecanismos Planeados	Proveedor del Portal WEB. Contratistas externos. Actividades de Gestión	2013/06/15	3,5 a	Gerencia Dirección Comercial Subgerencia de Aguas. Gestión Aseo GG Comunicaciones
		Suscripción de servicios de información al correo electrónico o RSS 4%	Desarrollar servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a contenidos como por ejemplo noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados entre otros.	Ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web de la EPA..	Número de servicios de información Ofertados / Número de Servicios de Información Planeados	Proveedor del Portal WEB. Contratistas externos. Actividades de Gestión	2016/01/15	1 a	Jurídica Gerencia Dirección Comercial Planeación Corporativa Subgerencia Administrativa GG Comunicaciones

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
		Base de datos de correos automatizados para comunicaciones y notificaciones 3%	Crear un servicio de registro unificado de usuarios y correos electrónicos.	Obtener y Registrar las autorizaciones de los usuarios para el envío de comunicaciones y notificaciones sobre sus actuaciones frente a la entidad.	Porcentaje creación del servicio.	Proveedor del Portal WEB. Contratistas externos. Actividades de Gestión	2016/01/15	1 a	Dirección Comercial Gestión Aseo Subgerencia de Aguas Subgerencia Administrativa GG Comunicaciones
		Suscripción a servicios de información al móvil 5%	Desarrollar un Servicio WEB que ofrezca la posibilidad de suscribirse para recibir información a través de telefonía móvil.	Poseer un medio para difundir a través de telefonía móvil, toda la información que la entidad considere de mayor impacto y de acuerdo con el análisis y caracterización de los usuarios	Porcentaje de creación del servicio.	Proveedor del Portal WEB. Contratistas externos. Actividades de Gestión	2016/01/15	1 a	Gerencia Dirección Comercial Subgerencia Administrativa GG Comunicaciones
		Encuesta de opinión 3%	Adelantar un Plan de encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas relacionados con la finalidad de la EPA y de interés de los particulares. Dichas encuestas pueden ser habilitadas a través del sitio web de la EPA o mediante mecanismos a través de telefonía móvil.	Recolectar la percepción de los usuarios como insumo para la toma de decisiones de la entidad.	Porcentaje de ejecución del Plan	Proveedor del Portal WEB. Contratistas externos. Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	Gerencia Dirección Comercial Subgerencia Administrativa GG Comunicaciones

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
		Avisos de confirmación 6%	Desarrollar y ajustar las aplicaciones WEB para que entreguen al usuario mensajes sobre Solicitudes, suscripciones en línea, mensajes de error.	Garantizar la comunicación interactiva y eficiente con el usuario, a través de los mecanismos electrónicos correspondientes.	Porcentaje de desarrollos y ajustes realizados / porcentaje de desarrollos y ajustes identificados	Proveedor del Portal WEB. Contratistas externos. Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	Dirección Comercial Subgerencia Administrativa GG Comunicaciones
		Mejoramiento 3%	Establecer un Plan de Mejoramiento en la prestación de servicios interactivos.	Realizar acciones de mejoramiento en la prestación de servicios de interacción.	Porcentaje de formulación de Plan de Mejoramiento. Porcentaje de ejecución de Plan de Mejoramiento	Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	Control de Gestión
3.2. Habilitar Espacios Electrónicos para Interponer Peticiones. 50%	3.2.1 Sistema de contacto y PQRD 28%	Espacio para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias 26%	Implementar en la sección de "Atención al Ciudadano" del Portal WEB, un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud.	Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el Título II de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) o la Ley Estatutaria que sobre derecho de petición genere el Congreso de la República	Porcentaje de avance implementación de "botón"	Proveedor del Portal WEB. Contratistas externos. Actividades de Gestión	2013/06/15	3,5 a	Planeación Corporativa Control de Gestión Subgerencia Administrativa GG Comunicaciones
		Mejoramiento 2%	Establecer un Plan de Mejoramiento en su sistema de Contacto y PQRD.	Realizar acciones de mejoramiento en la atención de las PQRD.	Porcentaje de formulación de Plan de Mejoramiento. Porcentaje de	Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	Control de Gestión

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
					ejecución de Plan de Mejoramiento				
	3.2.2 Sistema Móvil de Contacto y PQRD 11%	Sistema Móvil de Contacto y PQRD 11%	Adaptar el portal WEB para acceder a los PQRD a través de dispositivos móviles.	El sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias puede ser utilizado a través de dispositivos móviles.	Porcentaje de avance adaptación de Portal WEB para contacto por Sistema Móvil.	Proveedor del Portal WEB. Contratistas externos. Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	Planeación Corporativa Gestión de Calidad Control Interno Subgerencia Administrativa
	3.2.3 Sistema Integrado de PQRD 11%	Integración de canales de comunicación 6%	Desarrollar y ejecutar un Plan de Integración de canales de Interacción para las PQRD.	El sistema centraliza todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan por los diversos medios o canales.	Canales Integrados / Canales identificados	Proveedor del Portal WEB. Contratistas externos. Actividades de Gestión	2013/06/15	3,5 a	Dirección Comercial Subgerencia Administrativa
		Integración con organismos de control y superintendencias 5%	Desarrollar la Integración del sistema PQRD de EPA con las plataformas unificadas de quejas y/o denuncias que hayan desarrollado los organismos de control y las superintendencias	Integrar el sistema de PQRD con las plataformas unificadas de quejas y/o denuncias que hayan desarrollado los organismos de control y las superintendencia.	Numero de plataformas integradas / número de plataformas identificadas	Proveedor del Portal WEB. Contratistas externos. Actividades de Gestión	2016/01/15	1 a	Control de Gestión Subgerencia Administrativa Dirección Jurídica

COMPONENTE: 4. TRANSACCIÓN EN LÍNEA

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
4.1. Disponer Trámites y Servicios en Línea. 100%	4.1.1 Formularios para descarga 5%	Formularios para descarga, Artículo 26 del Decreto Ley 019 de 2012	Elaborar formularios electrónicos con los correspondientes demos, guía de diligenciamiento y mecanismos de verificación de errores cometidos en el proceso de diligenciamiento, utilizando los conceptos y formatos del lenguaje común de intercambio de información, y ponerlo a disposición a través del Portal del Estado Colombiano – PEC (haciendo uso del SUIT)	Poner a disposición gratuita de los particulares, todos los formularios cuya diligencia se exija para la realización de los trámites y servicios de acuerdo con las disposiciones legales.	Número de formularios elaborados / Número de formularios identificados.	Proveedor del Portal WEB. Contratistas externos. Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	Planeación Corporativa Subgerencia Administrativa Dirección Jurídica
	4.1.2 Certificaciones y Constancias en línea. 15%	Certificaciones y Constancias en línea.	Habilitar mecanismos electrónicos que permitan obtener totalmente en línea, las certificaciones y constancias que se expidan y que no constituyan un trámite de acuerdo con el Sistema Único de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública - SUIT.	Implementar certificaciones y constancias dirigidas a los ciudadanos, las empresas o los servidores públicos de otras entidades o de la misma entidad.	Numero de Certificados y Constancias implementados / Numero de Certificados y Constancias identificados	Proveedor del Portal WEB. Contratistas externos. Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	Subgerencia Administrativa Dirección de Financiamiento Dirección Comercial Dirección Jurídica

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
	4.1.3 Trámites y Servicios en línea. 65%	Caracterización, análisis y priorización de los trámites y servicios de la entidad 7,5%	Adelantar proyecto de identificación y Priorización de las acciones o proyectos a implementar para la Optimización y automatización de trámites y servicios, así como la implementación de políticas y estándares de seguridad de la información.	Definir la ruta crítica a seguir en la automatización	Porcentaje de avance del proyecto.	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2013/06/15	3,5 a	Planeación Corporativa Subgerencia Administrativa Dirección Jurídica Subgerencia Técnica Subgerencia de aguas Dirección Comercial
		Automatización 35%	implementación de las siguientes herramientas <ul style="list-style-type: none"> • Formulario en línea. • Plazos de respuesta • Autenticación electrónica • Avisos de confirmación • Consulta del estado • Pago electrónico • Estampado cronológico • Firmado (digital o electrónico) • Acto Administrativo Electrónico • Notificación electrónica • Punto unificado del ciudadano/empresa 	Permitir el desarrollo en línea de trámites y servicios.	Número de Herramientas implementadas / Número de Herramientas a Implementar	Proveedor del Portal WEB. Contratistas externos. Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	Subgerencia Administrativa Dirección Jurídica GG Comunicaciones
		Definir el esquema de atención por múltiples canales 4%	definir un esquema de atención al ciudadano, por diferentes canales electrónicos,	Disponer de mecanismos para el acceso gratuito a medios	Porcentaje de avance de la definición del esquema	Proveedor del Portal WEB. Contratistas	2013/06/15	3,5 a	Planeación Corporativa Dirección

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
			<p>señalando como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dependencias o instancias responsables de la gestión de los diferentes canales. Medios de atención: listado y descripción de los canales presenciales y electrónicos de atención, funcionalidades, horarios y características. Estándares y lineamientos de atención a través de los diferentes canales. Procedimiento para la actualización de la información por los diferentes canales, que incluya actividades, periodicidad, responsables, y gestión de excepciones. 	<p>electrónicos para la realización de procedimientos y trámites administrativos según lo establecido por el artículo 53 de la Ley 1437 de 2011.</p> <p>Observando las medidas para atender a las personas en situación de discapacidad y las poblaciones vulnerables</p>		<p>externos.</p> <p>Actividades de Gestión</p>			<p>Comercial</p> <p>Subgerencia Técnica</p> <p>Subgerencia Administrativa</p> <p>Dirección Jurídica</p>
		Implementación de canales alternativos para la prestación de trámites y servicios 13,5%	Implementar canales alternativos para la prestación de trámites y servicios, cumpliendo con la guía de implementación de Servicios por Múltiples Canales desarrollada por gobierno en Línea.	Contar con los canales alternativos para la prestación de trámites y servicios en operación.	Número de Canales Alternativos implementados / Número de Canales Alternativos identificados	<p>Proveedor del Portal WEB.</p> <p>Contratistas externos.</p> <p>Actividades de Gestión</p>	2013/06/15	3,5 a	<p>Subgerencia Administrativa</p> <p>Dirección Jurídica</p> <p>Dirección Comercial GG Comunicaciones</p>

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
		Mejoramiento 5%	Establecer un Plan de Mejoramiento en la prestación de trámites y servicios en línea.	Realizar acciones de mejoramiento en la prestación de trámites y servicios en línea.	Porcentaje de formulación de Plan de Mejoramiento. Porcentaje de ejecución de Plan de Mejoramiento	Actividades de Gestión	2016/01/15	1 a	Control de Gestión
	4.1.4 Ventanillas Únicas. 15%	Priorización y planeación 5%	Elaborar un Plan Estratégico a través de ejercicios de organización y agrupación de los trámites y servicios, tomando en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Focalización en un grupo de usuarios. • Concentración en temáticas comunes. • Momentos esenciales del ciudadano (MECs). 	Tener un Plan Estratégico definido para los trámites, servicios, cadenas de trámites a agrupar,	Porcentaje de elaboración del Plan Estratégico.	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	Subgerencia Administrativa
		Implementación 10%	implementar las soluciones para ventanillas únicas priorizadas que van hacia el ciudadano, el empresario o el servidor público y que generan impacto en la competitividad del país o mejora de calidad de vida	Tener en operación las ventanillas únicas virtuales identificadas.	Número de Ventanillas Únicas implementadas / Número de Ventanillas Únicas identificadas	Proveedor del Portal WEB. Contratistas externos. Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	Subgerencia Administrativa GG Comunicaciones

COMPONENTE: 5. TRANSFORMACIÓN

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
5.1. Hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos y estrategia de Cero Papel.	5.1.1 Buenas practicas 9%	Buenas practicas	Hacer un diagnóstico y Elaborar un Manual de Buenas Prácticas, teniendo como línea base: ¿Cuánto papel se consume? *Identificar oportunidades clave *Adoptar buenas prácticas y promover el cambio de cultura organizacional *Seguimiento y monitoreo	Tener un Manual de Buenas prácticas para reducir el consumo de papel "Estrategia de Cero"	Avance de elaboración y adopción de Manual de Buenas Prácticas para reducir el consumo de papel	Proveedor del Portal WEB. Contratistas externos. Actividades de Gestión	2013/06/15	3.5 a	Comité Ambiental Subgerencia Administrativa Comité de Compras Dirección Jurídica
	5.1.2 Documentos electrónicos 13%	Documentos electrónicos	Definir e implementar esquemas de gestión de documentos electrónicos: *Identificar requisitos y necesidades. *Evaluar sistemas existentes. *Definir estrategias y diseñar el sistema. *Implementar el esquema de gestión de documentos. *Implementar seguimiento y mejoramiento. Se deben tener en cuenta los elementos definidos en la ley	Contar con un Sistema de Gestión de Documentos electrónicos.	Porcentaje de avance de la Definición e implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos.	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2013/06/15	3,5 a	Subgerencia Administrativa Dirección Jurídica

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
			1437 de 2011, especialmente en lo referente al expediente electrónico						
	5.1.3 Procesos y procedimientos internos electrónicos 23%	Caracterización de procesos y procedimientos 4%	identificar y priorizar las acciones o proyectos a implementar para la incorporación de la política de cero papel y la automatización de procesos, con base en el MCI y el sistema de Calidad de la EPA.	Tener un Plan para la incorporación de la política de cero papel y la automatización de procesos	Porcentaje de avance del Plan	Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	Planeación Corporativa Subgerencia Administrativa Dirección Jurídica
		Análisis, priorización y racionalización de procesos 4%	Realizar la Caracterización de procesos, para realizar una priorización de procesos internos que se optimizarán y automatizarán.	Plan Estratégico para optimización y automatización de procesos internos	Porcentaje de avance del Plan	Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	Planeación Corporativa Subgerencia Administrativa Dirección Jurídica
		Automatización 12%	Automatización de los procesos y procedimientos críticos haciendo uso de los medios electrónicos	Contar con procesos implementados según los lineamientos administrativos electrónicos del Ministerio de TIC.	Número de procesos automatizados / Número de procesos identificados a automatizar	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	Planeación Corporativa Subgerencia Administrativa Dirección Jurídica
		Mejoramiento 3%	Establecer un Plan de Mejoramiento en la automatización de los procesos y procedimientos internos.	Realizar acciones de mejoramiento en la automatización de los procesos y procedimientos internos..	Porcentaje de formulación de Plan de Mejoramiento. Porcentaje de ejecución de Plan de Mejoramiento	Actividades de Gestión	2016/01/015	1 a	Control de Gestión

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
5.2. Intercambiar Información entre entidades. 55%	5.2.1 Cadenas de trámites 27.5%	Lenguaje común de intercambio 5%	Implementar el lenguaje común de intercambio en todos los trámites y servicios en los que se efectúe intercambio de información.	Tener implementado el lenguaje común de intercambio de información	Porcentaje de avance en la implementación del lenguaje común de intercambio.	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	Subgerencia Administrativa
		Identificación, análisis, priorización y optimización de cadenas de trámites 5%	Identificar, analizar, priorizar y optimizar las cadenas de trámites que lidera la EPA.	Obtener el Mapa de las Cadenas de Trámites en que está vinculada la EPA	Porcentaje de avance en la generación del Mapa de las cadenas de Trámites.	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	Planeación Corporativa Subgerencia Administrativa Dirección de Finanzamiento Subgerencia Técnica Dirección Comercial Gestión Aseo
		Automatización 12,5%	Implementar las soluciones para las cadenas de trámites que lidera o en las que participa la EPA luego de un proceso de identificación y priorización.	Contar con cadenas de trámites automatizadas	Número de Cadenas de Trámites automatizadas / Número de cadenas de trámites identificadas.	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	Subgerencia Administrativa
		Publicación de los servicios en el catálogo 5%	Publicar en el catálogo de servicios de intercambio, los servicios de intercambio de información que sean de interés para más de una entidad.	Tener publicados los Servicios Automatizados en el Catálogo de Servicios provisto por el Ministerio TIC.	Numero de servicios publicados / Número de servicios identificados	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	Subgerencia Administrativa GG Comunicaciones
	5.2.2 Servicios de	Identificación 3%	Identificar los diferentes escenarios	Obtener el Mapa de	Porcentaje de avance del mapa	Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	Subgerencia Técnica

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
	intercambio de información. 27.5%		de interoperabilidad según el tipo de intercambio de Información a realizar.	interoperabilidad de EPA	de interoperabilidad				Dirección Financiera Dirección Comercial Subgerencia Administrativa Subgerencia de Aguas Subgerencia de Aseo
		Conceptualizar los elementos de dato 4%	Conceptualizar los elementos de datos que no hagan parte aún del Lenguaje común de intercambio.	Obtener Modelo Conceptual de datos que no hagan parte aún del Lenguaje común de intercambio	Número de elementos conceptualizados / Número de elementos identificados	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	Planeación Corporativa Subgerencia Administrativa
		Automatizar los servicios 12%	Desarrollar e implementar los servicios de intercambio prioritarios siguiendo lo establecido en el Marco de Interoperabilidad en los diferentes dominios y niveles	Poner en operación los servicios de intercambio prioritario	Número de servicios en operación / Número de servicios identificados	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	Subgerencia Administrativa
		Publicar los servicios en el catálogo 4%	Publicar los servicios automatizados en el Catálogo de servicios provisto por el Ministerio de TIC	Tener publicados los Servicios Automatizados en el Catálogo de Servicios provisto por el Ministerio TIC.	Numero de servicios publicados / Número de servicios identificados	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	GG Comunicaciones Subgerencia Administrativa

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
		RAVEC 2%	Hacer uso de la RAVEC. De no disponer del servicio de la RAVEC, se debe hacer uso de un canal equivalente.	Contar con un esquema de provisión de infraestructura adecuado	Porcentaje de avance en la implementación de esquema de infraestructura.	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2016/01/15	1 a	Subgerencia Administrativa
		Mejoramiento 2,5%	Establecer un Plan de Mejoramiento en el intercambio de información con otras entidades.	Realizar acciones de Mejoramiento en el intercambio de información con otras entidades.	Porcentaje de formulación de Plan de Mejoramiento. Porcentaje de ejecución de Plan de Mejoramiento	Actividades de Gestión	2016/01/15	1 a	Control de Gestión

COMPONENTE: 6. DEMOCRACIA EN LINEA

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
6.1. Definir la Estrategia de Participación. 15%	6.1.1 Estrategia de participación por medios electrónicos. 15%	Planeación 2%	identificar las iniciativas o temáticas que va a implementar con el apoyo de medios electrónicos, definiendo cómo realizará la implementación (Cronograma, responsables, recursos, actividades, canales electrónicos a utilizar	Una Estrategia de participación por medios electrónicos formulada.	Porcentaje de avance de la formulación de la Estrategia de participación	Actividades de Gestión	2013/06/15	3.5 a	GG Comunicaciones Planeación Corporativa Subgerencia Administrativa
		Datos para establecer contacto para la participación 1%	Identificar el público objetivo y obtener información discriminada.	Contar con bases de datos que contienen información discriminada de las organizaciones sociales y grupos de interés relacionados con su misión	Porcentaje de avance consolidación de base de datos.	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2013/06/15	3.5 a	Comercial GG comunicaciones Subgerencia Administrativa Dirección jurídica
		Convocatoria 2%	Publicar en el sitio web la estrategia para la implementación de los espacios de participación y convocar (por medios electrónicos) a los interesados a participar en el proceso de consulta.	Dar a conocer a los ciudadanos las iniciativas y temas que se adelantarán en participación ciudadana.	Número de convocatorias realizadas / Número de convocatorias planeadas	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	GG Comunicaciones

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
		Discusión 3%	Realizar Acciones de Mejoramiento a partir de los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad, de la retroalimentación de los usuarios dentro de los procesos de participación y de los avances reportados al Ministerio de TIC.	Mejorar en los procesos y espacios de participación para la construcción de políticas, planeación, solución de problemas y control social.	Numero de Acciones de mejoramiento ejecutadas / Número de Acciones de mejoramiento identificadas.	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	Control de Gestión
		Realimentación y resultados 2%	Publicar el documento definitivo de la estrategia de participación en la sección denominada "Participación ciudadana" así como las respuestas y resultados de la discusión de la estrategia. Estos documento debe ser estructurados haciendo uso de un lenguaje claro para el ciudadano.	Documento definitivo de la estrategia publicado.	Porcentaje de avance en la publicación del documento.	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	GG Comunicaciones Comité GEL
		Mejoramiento 5%	Establecer un Plan de Mejoramiento en los procesos y espacios de participación para la construcción de políticas, planeación, solución de problemas y control social	Realizar acciones de Mejoramiento en los procesos y espacios de participación para la construcción de políticas, planeación, solución de problemas y control social.	Porcentaje de formulación de Plan de Mejoramiento. Porcentaje de ejecución de Plan de Mejoramiento	Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	Control de Gestión

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
6.2 Construir de Forma Participativa las Políticas y Planeación Estratégica 40%	6.2.1 Uso de Medios Electrónicos en la construcción de Normatividad. 20%	Convocatoria 5%	Publicar todos aquellos proyectos de normatividad que se estén tramitando. Esto aplica para aquellas normas que afecten directamente a los ciudadanos, usuarios o clientes de los servicios de cada entidad (se exceptúa de convocatoria la normatividad de emergencia).	Contar con un espacio permanente de promoción para la participación en todo el proceso.	Número de Proyectos publicados / Número de proyectos identificados	Actividades de Gestión	2013/06/15	3,5 a	Gerencia General GG Comunicaciones Jurídica
		Consulta 5%	Habilitar mecanismos electrónicos para consultar a sus usuarios sobre la normatividad publicada para consulta. Dichos mecanismos pueden ser foros, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales o cualquier otro.	Usuarios informados sobre normatividad.	Número de mecanismos habilitados / Número de mecanismos identificados	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2013/06/15	3,5 a	Subgerencia Administrativa
		Realimentación 5%	Publicar los resultados de la consulta anterior, identificando frecuencias y prioridades establecidas por los ciudadanos.	Usuarios informados sobre normatividad.	Número de Publicaciones realizadas / Número de publicaciones identificadas	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	GG Comunicaciones
		Resultados 5%	Publicar el documento de normatividad definitivo que incorpora observaciones y recomendaciones recibidas	Usuarios informados sobre normatividad.	Número de documentos publicados / Número de documentos identificados para publicar	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	Dirección jurídica. GG Comunicaciones Área de Gestión Social y Comunicaciones

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
	6.2.2 Uso de medios electrónicos en el proceso de Planeación de la Entidad. 20%	Convocatoria 5%	Publicar temas de planeación que abre para consulta, según lo establecido en su estrategia de participación	Adelantar ejercicios de participación.	Número de publicaciones realizadas / Número de publicaciones planeadas	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2013/06/15	3,5 a	GG Comunicaciones
		Consulta 5%	Habilitar herramientas electrónicas para consultar a sus usuarios sobre la planeación. Dichas herramientas pueden ser foros, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales o cualquier otro.	Adelantar ejercicios de participación.	Número de herramientas habilitadas / Número de herramientas planeadas	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2013/06/15	3,5 a	Subgerencia Administrativa
		Realimentación 5%	publica los resultados de la consulta anterior, identificando frecuencias y prioridades establecidas por los ciudadanos.	Adelantar ejercicios de participación.	Número de resultados publicados / Número de resultados identificados	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	GG Comunicaciones
		Resultados 5%	Pública el documento de planeación definitivo que incorpora observaciones y recomendaciones recibidas	difundir por medios electrónicos a los participantes en el proceso de participación documento de planeación definitivo	Número de documentos publicados / Número de documentos identificados	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	GG Comunicaciones

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
6.3 Abrir espacios para el Control Social. 20%	6.3.1 Uso de medios electrónicos en los espacios y procesos de rendición de cuentas. 20%	Convocatoria 4%	Convocar a los interesados a participar en los espacios y procesos de rendición de cuentas, según la caracterización de sus usuarios	Usar Medios electrónicos en los espacios de rendición de cuentas	Número de Convocatorias realizadas / Número de convocatorias programadas	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2013/06/15	3,5 a	Gerencia General.
		Consulta 4%	Habilita herramientas electrónicas para consultar a sus usuarios sobre los temas que deben ser incluidos en los espacios y procesos de rendición de cuentas. Dichas herramientas pueden ser foros, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales o cualquier otro	Conocer los temas sobre los cuales quieren recibir respuesta los ciudadanos y de esta manera incluirlos en la audiencia de rendición de cuentas.	Número de Herramientas habilitadas / Número de herramientas seleccionadas	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2013/06/15	3,5 a	Subgerencia Administrativa
		Realimentación 4%	Publicar los resultados de la consulta anterior, identificando frecuencias y prioridades establecidas por los ciudadanos.	incluir dentro de los espacios y procesos de rendición de cuentas, los temas propuestos y priorizados por la ciudadanía en la consulta.	Número de documentos publicados / Número de documentos identificados	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	GG Comunicaciones
		Discusión 4%	Realiza jornadas de rendición de cuentas. Durante dicha jornadas la entidad habilita cualquiera de los siguientes canales: chat, línea telefónica, mensajes de texto, redes sociales, foro o	Utilizar canales múltiples en los procesos de rendición de cuentas.	Número de Jornadas realizadas / Número de Jornadas Planeadas.	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	Gerencia General GG Comunicaciones

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
			blog.						
		Resultados 4%	Publicar los resultados de las jornadas de rendición de cuentas, incluyendo la participación por diversos medios realizada durante el ejercicio, así como el informe respectivo.	Difundir por medios electrónicos a los participantes de los procesos de rendición de cuentas los resultados de dichas jornadas	Número de Publicaciones realizadas / Número de publicaciones planeadas	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	GG Comunicaciones
6.4 Abrir espacios de innovación abierta. 25%	6.4.1 Promoción del uso de datos Abiertos. 8%	Promoción del uso de datos Abiertos	Promocionar que los conjuntos de datos sean utilizados, para ello la EPA habilita espacios tanto físicos como electrónicos para presentar los datos que posee e invitar a los posibles interesados a que hagan uso de éstos.	Poner conjuntos de datos al servicio de terceros.	Número de espacios habilitados / Número de espacios planeados.	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2013/06/15	3,5 a	GG Comunicaciones Subgerencia Administrativa
			Dichos mecanismos pueden ser ferias y eventos de desarrolladores, así como foros virtuales, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales o cualquier otro.						
	6.4.2 Consulta para la Solución de Problemas. 17%	Convocatoria 5%	Publicar los temas a los cuales quiere buscar solución a través de espacios de innovación abierta	Integrar espacios de innovación abierta a la solución de problemas.	Número de publicaciones realizadas / Número de publicaciones planeadas.	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2014/01/15	3 a	GG Comunicaiones
		Espacios para la propuesta de soluciones 6%	Habilitar espacios tanto presenciales como electrónicos para adelantar los	Integrar espacios de innovación abierta a la solución de	Número de espacios habilitados / Número de	Contratistas externos. Actividades	2013/06/15	3,5 a	Subgerencia Administrativa

Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
Empresas Públicas de Armenia ESP.
2013 - 2017

ACTIVIDAD	CRITERIO	COMPONENTE	ACCIÓN	META	INDICADOR	INVERSION	FECHA DE INICIO	DURACION	RESPONSABLE
			<p>procesos de solución de problemas.</p> <p>Dichos mecanismos pueden ser centrales de desarrollo, eventos de creativos y desarrolladores, foros, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales, plataformas especializadas o cualquier otro.</p>	problemas.	espacios planeados.	de Gestión			
		Resultados 6%	Publicar los resultados obtenidos del proceso	difundir por medios electrónicos a los participantes los resultados de los procesos de innovación abierta adelantados	Número de publicaciones realizadas / Número de publicaciones planeadas.	Contratistas externos. Actividades de Gestión	2015/01/15	2 a	GG Comunicaciones