



Departamento Administrativo de Control Interno

Consolidado de Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Fecha de Corte: 30 de Agosto de 2017

Fecha de seguimiento: 14 de Septiembre de 2017

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Solicitud formal a cada proceso para revisar sus trámites e identificar las fallas y falencias de cada procedimiento.	En el segundo cuatrimestre de 2017, el Departamento Administrativo de Planeación remitió dos circulares a todas las dependencias respecto a capacitación de riesgos con el apoyo de la asesora del Proyecto Actúe Región.	40%	<p>Se evidencia la Circular No. 027 del 16 de junio, remitida a los Secretarios, Directores de Despacho y Enlaces de riesgos, cuyo asunto es realizar la capacitación de riesgos, convocada por el administrador de riesgos del Departamento Administrativo de Planeación con el apoyo de la asesora del proyecto ACTÚE Región.</p> <p>Se desarrolló la capacitación en fecha 5 de julio de la presente vigencia, según listado de asistencia y registro fotográfico. Los resultados y evaluación de las capacitaciones se analizaron en reunión de la Mesa Técnica de Transparencia Municipal, de acuerdo con lo revisado en Acta del 05 de julio de 2017.</p> <p>Asimismo, se realizó taller dirigido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Proyecto ACTÚE Colombia en fecha 13 de julio de 2017, con los avances realizados en el taller de riesgos.</p> <p>Se evidenció correo electrónico del 11 de julio y Circular No. 035 del 21 de julio, cuyo asunto es "cumplimiento plan de mejoramiento- seguimiento, análisis y control de los riesgos pertinentes a los procesos", con el fin de dar cumplimiento a lo establecido como acción a desarrollar para el plan de mejoramiento propuesto, según no conformidad menor resultante de la auditoría externa realizada por el ICONTEC en agosto de 2016.</p>
	Se tienen detallados los puntos de control vulnerables a la transparencia de servicios, trámites y gestión	Mesa de análisis de resultados de auditorías internas	100%	<p>En fecha 17 de Julio de 2017, a través de Acta No. 03, se realizó Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, en el cual, entre otras, se analizó el avance de las actividades desarrolladas por el Departamento Administrativo de Control Interno en el primer trimestre del 2017, que incluye las siguientes auditorías: Auditoría al proceso Gestión Financiera vigencias 2015-2016 (se suscribió el correspondiente plan de mejoramiento), Auditoría al proceso Desarrollo Social y Político (a la fecha de revisión, se encontraba pendiente de respuesta al derecho de contradicción), Auditoría a las actividades relacionadas con la contratación vigencias 2016-2017 (a la fecha, se encontraba en ejecución en proceso auditor).</p> <p>De igual manera, en fecha 23 de agosto de 2017, por medio de la Circular No. 10, se convoca a los integrantes del Comité, para reunión ordinaria el día 31 de agosto de 2017, para tratar entre otros temas el avance de las actividades desarrolladas por el Departamento Administrativo de Control Interno bimestre Julio-agosto.</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION-MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION		Capacitación y acompañamiento técnico sobre riesgos de corrupción	100%	Se llevaron a cabo las capacitaciones a todos los procesos los días 05 y 13 de Julio de 2017, sobre la construcción de riesgos y su respectivo seguimiento y control, a través del Taller dictado por la asesora del proyecto Actúe Colombia. Se evidencia listado de asistencia y registro fotográfico.
	Revisión de compromisos comportamentales en clave de probidad y código de ética.	Informe de revisión de Compromisos Comportamentales	60%	Mediante la Resolución No. 16 de 2017, se adoptan las competencias comportamentales para el Municipio de Armenia, respondiendo a los criterios de probidad, transparencia e idoneidad, los cuales se encuentran inmersos en este componente. A través del Decreto No. 116 de 2016, el cual consagra los compromisos comportamentales aplicables y evaluables para los funcionarios de carrera administrativa, en ellos se establecen las competencias de respeto, cooperación y trabajo en equipo. En esta última, se encuentra como dimensión la integridad en el actuar y el buen ejemplo, estas competencias comportamentales están enfocadas a medir la honestidad del servidor público, así como el cumplimiento de los principios y valores institucionales.
	Revisar y ajustar los riesgos pertinentes al manejo de la corrupción en cada uno de los procesos y sus respectivas actividades.	Se realizaron dos talleres de capacitación sobre la elaboración de riesgos de corrupción, así como su control y seguimiento	60%	Se evidencia la realización de dos talleres de capacitación sobre la elaboración de riesgos de corrupción y su control y seguimiento los días 5 y 13 de julio de 2017 según listados de asistencia y registro fotográfico, con la participación de los enlaces de cada proceso, dictadas por la asesora del Proyecto ACTÚE Colombia y acompañados por el Departamento Administrativo de Planeación. En fecha 12 de septiembre de 2017, los riesgos serán revisados por la asesora para su validación y aprobación en conjunto con el Departamento Administrativo de Control Interno, Asesora de Calidad y el Administrador de Riesgos del Departamento Administrativo de Planeación, para su posterior socialización y aplicación.
	Creación e implementación del Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario	Departamento creado	100%	Mediante Acuerdo No. 081 del 08 de febrero de 2017, el Concejo Municipal de Armenia aprobó la creación del Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario. A través del Decreto No. 023 del 15 de marzo de 2017 el Municipio de Armenia crea el cargo del Director del citado Departamento. Por medio del Decreto No. 042 del 08 de mayo de 2017 se autorizan los ajustes a la estructura del Nivel Central. Actualmente en el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional se encuentra en revisión y modificación el Decreto No. 088 de 2014 relacionado con la estructura del Municipio de Armenia, incluyendo el nuevo departamento administrativo y actualizando normativa de las demás dependencias de la Administración Municipal.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Mecanismos de verificación de idoneidad de los servidores públicos, de manera que estos posean las competencias, el compromiso para el cumplimiento de la función pública y la aplicación de la normatividad asociada a la paz	Fortalecer el sistema de evaluación del desempeño de servidores públicos y contratistas, mediante la inclusión de seguimiento y verificación de la transparencia e idoneidad	60%	El Municipio de Armenia fortaleció el Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral, realizando seguimiento y evaluación de la transparencia e idoneidad al incorporar en el sistema propio la evaluación del desempeño y los compromisos comportamentales, el cual fue adoptado mediante acto administrativo, según Resolución No. 16 de enero 12 de 2017, el cual se construyó con fundamento en encuestas realizadas a usuarios y servidores públicos, de manera que los compromisos comportamentales evaluables responden a las situaciones planteadas por la comunidad y al clima organizacional propio de la administración municipal. Así mismo, se cuenta con un Banco de Compromisos Institucional, establecidos a través del Decreto 116 de 2016, en este banco se establece un conjunto de compromisos laborales construidos con la metodología de la Comisión Nacional del Servicio Civil, el cual se elaboró conforme al nivel jerárquico, perfil laboral y funciones a cargo. La idoneidad del funcionario se verifica mediante el cumplimiento de los compromisos laborales y comportamentales pactados, el mecanismo de seguimiento se realiza semestral y anual, con sus seguimientos trimestrales que realizan los evaluadores, el cual apoyado y vigilado por los Departamentos Administrativos de Fortalecimiento Institucional y Control Interno.
		Fortalecimiento del ejercicio de control disciplinario, con miras a asegurar el cumplimiento de los mecanismos de verificación de la transparencia e idoneidad	50%	Por medio de Acuerdo No. 081 de 2017, el Concejo Municipal de Armenia, aprobó la creación del Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario. De igual forma, a través del Decreto No. 023 de 2017, el Municipio de Armenia crea el cargo de Director del citado Departamento.
	Realizar seguimiento y ajustes al Mapa de riesgos de corrupción integrado y medidas para mitigarlos	Realizar seguimiento y ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción integrado y medidas para mitigarlos (Informe de Administración del Riesgo)	NA	El informe de Administración del Riesgo se presenta anualmente a comienzos de cada vigencia para su revisión por la Alta Dirección, a través del Sistema de Gestión Integrado. De acuerdo a las sugerencias que presente la asesora del Proyecto ACTÚE, se realizarán mesas de trabajo para verificar la eficacia de los riesgos propuestos y consolidar una nueva matriz de riesgos de corrupción. Por lo anterior, no se puede determinar el avance de la meta hasta el primer cuatrimestre de la vigencia 2018.
	Realizar seguimiento y ajustes al Mapa de riesgos de corrupción integrado y medidas para mitigarlos	Realizar seguimiento y ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción integrado y medidas para mitigarlos (Inclusión de la Matriz Código D-DP-PDE-064 Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional en el PAAC)	50%	Se tiene previsto elaborar, ajustar y consolidar el nuevo mapa de riesgos de corrupción institucional para el tercer cuatrimestre de 2017, una vez se realicen los ajustes correspondientes por cada proceso, con el acompañamiento de la asesora del Proyecto ACTÚE. En la versión 2 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017, se anexa el mapa de riesgos vigente. En el próximo seguimiento se verificará su actualización.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Identificar los trámites con mayor tiempo de respuesta por la entidad			
	Identificar los trámites que le apuntan al cumplimiento de los planes de desarrollo local, departamental, nacional	Solicitud formal a cada dependencia de sus trámites y servicios con la siguiente información: - Tiempo de respuesta a la ciudadanía. - Requisitos - Costo - Relación con los planes de desarrollo local.	80%	En el segundo cuatrimestre de 2017, el Departamento Administrativo de Planeación remitió circular a todas las dependencias solicitando el diligenciamiento del formulario enlace Sistema único de información y trámites SUIT. A través de acta No. 464 y listado de asistencia del 23 de agosto de-2017 numeral 3, se analizaron los seguimientos a los planes de acción y riesgos de corrupción. Igualmente, se identificó que se requiere un enlace por dependencia preferiblemente de planta para seguir adelante con estas actividades, incluido el manejo técnico SUIT. Está pendiente la capacitación por parte de la consultora de ACTÚE COLOMBIA sobre trámites en el aplicativo SUIT en cumplimiento al plan de acción y plan anticorrupción.
	Se tienen identificados los trámites que generan más costos internos para la entidad			
RACIONALIZACION DE TRAMITES	Consolidación de la Información	Esta actividad está prevista para el tercer cuatrimestre de 2017	0%	Esta actividad se encuentra pendiente de cumplimiento. Se solucionará una vez se defina la metodología en el proceso de trámites. Por lo anterior, se recomendó reformular la fecha de terminación de la actividad.
		Creación de encuesta con base en la consolidación de trámites y servicios por dependencia.	0%	Al igual que el punto anterior, hasta que no se defina el procedimiento, no se puede aplicar la encuesta. Por lo anterior se recomendó reformular la fecha de terminación de la actividad. Esta actividad está prevista para el tercer cuatrimestre de 2017
	Consultar a la ciudadanía sobre cuáles son los trámites mas engorrosos, costosos y complejos, que afectan la competitividad	Aplicación de la encuesta física	0%	El Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional a través de la oficina del Servicio de Atención al Ciudadano, no es competente de realizar la encuesta sobre trámites, ya que dicho tema lo ha venido asumiendo el Departamento Administrativo de Planeación y además no se cuenta con personal idóneo para realizar dicha labor.
		Aplicación encuesta virtual	0%	En la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se van a realizar reuniones con la EMPRESA SEVEN SOLUTIONS para agregar una sección de encuestas para la ciudadanía.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
		Consolidación y análisis de resultados.	0%	Al igual que lo establecido en la creación de encuesta con base en la consolidación de trámites y servicios por dependencia, hasta que no se defina el procedimiento, no se puede aplicar la respectiva encuesta. Esta actividad está prevista para el tercer cuatrimestre de 2017
	Generar y actualizar los trámites en línea (Dos trámites y/o servicios nuevos implementados como trámites en línea)	Número de trámites y/o servicios actualizados/Número de trámites y/o servicios implementados/Número de trámites y/o servicios nuevos programados	0%	Se evidenció que se realizó actualización de la publicidad del banner del portal tributario, pero no se crearon nuevos tramites o servicios.
		Capacitación a servidores públicos sobre la importancia de rendir cuentas y la normativa relacionada.	100%	Se observan dos reuniones: - Fase de aprestamiento audiencia pública participativa de rendición de cuentas primer semestre de 2017, con los enlaces de cada una de las dependencias, según acta No. 13 y listado de asistencia del 16 de junio de 2017, así como acta No. 333 con el respectivo listado de asistencia del 13 de julio de 2017. Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional: Consultoría Actúe/Región:
	Incluir en la estrategia de rendición de cuentas, acciones para fortalecer el subcomponente 3 - Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	Capacitación a organizaciones sociales sobre la importancia de la rendición de cuentas y cómo aprovecharla como herramienta de control y veeduría.	100%	Se evidencian los siguientes soportes de las actividades realizadas en el proceso de capacitación a organizaciones sociales sobre la importancia de la rendición de cuentas: Oficio AM-PGG-OAAD-315 del 16 de junio de 2017 remitido a todos los ediles de las 11 comunas del Municipio de Armenia cuyo asunto es la capacitación audiencia pública participativa de rendición de cuentas primer semestre de 2017, a realizarse el día 30 de Junio de 2017. Presentación formato powerpoint capacitación de ediles, registro fotográfico, listado de asistencia de fecha 30 de junio de 2017 y encuestas diligenciadas. Oficio AM-PGG-OAAD-337 del 27 de junio de 2017 remitido a todos los veedores ciudadanos del Municipio de Armenia, asunto capacitación audiencia pública participativa de rendición de cuentas primer semestre de 2017. Listado de asistencia del 07 de julio 2017 (15 veedores), presentación formato powerpoint, diligenciamiento encuesta, publicación periódico "eje 21" del 12 de agosto de 2017, capacitación veedores ciudadanos. Secretaría de Desarrollo Social: La Unidad de Participación Ciudadana brindó apoyo con la convocatoria y levantamiento de asistencias de las capacitaciones que fueron realizadas el día 7 de julio del 2017 con 8 participantes pertenecientes a Veedurías ciudadanas y la capacitación realizada el día 30 de junio con 25 ediles. Las capacitaciones fueron dictadas por el contratista Asesor del Departamento Administrativo de Planeación. (se evidencia registro de asistencia) Comunicaciones: Se evidencia cubrimiento por parte por parte de la oficina de Comunicaciones a las dos capacitaciones realizadas y mencionadas con anterioridad. Se evidencian Boletines de prensa Nos 122 y

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
		Uso de lenguajes incluyentes en las convocatorias de rendición de cuentas.	50%	A través de oficio AM-PGG-OAAD-358 del 10 de julio de 2017 remitido al Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, se solicitó apoyo de personas expertas en lenguaje de señas (Instructores SENA), también se realizó solicitud a la Corporación de Cultura para garantizar asistencia a la audiencia pública participativa de rendición de cuentas de personas con limitación auditiva. Lo anterior se constató mediante registro fotográfico y revisión de vídeo en el canal de youtube de la Alcaldía de Armenia.
	Incentivar la participación de la comunidad con visitas programadas del Alcalde	Se efectuaron 30 espacios de diálogo con gremios, sectores sociales y gubernamentales en los cuales se incentivó su participación en la audiencia pública participativa de rendición de cuentas.	50%	Se observa anexo al informe de Seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, un cuadro donde se especifican 30 espacios de diálogo realizados por el Alcalde con gremios, sectores sociales y gubernamentales, entre el 18 de mayo y el 31 de agosto de 2017. Dichos espacios estuvieron enfocados en incentivar a la comunidad en general para su asistencia en la audiencia pública participativa de rendición de cuentas del primer semestre de 2017. Secretaría de Desarrollo Social: La Unidad de Participación Ciudadana brindó apoyo en la realización de convocatorias a las 11 comunas de Armenia y presidentes de Juntas de Acción Comunal.
	Establecer cuáles son las veedurías vigentes relacionadas con el tema, con apoyo de la Personería.	Esta meta no se ha cumplido en razón a inconsistencias presentadas en los listados de la veedurías por parte de la Personería Municipal y la Cámara de Comercio.	40%	La Unidad de Participación Ciudadana envió oficio No SO-PSP-2823 del 8 de junio de 2017, dirigido a la Cámara de Comercio de Armenia solicitando la base de datos de las veedurías. Al realizar la revisión, se evidencia de igual manera, listado de veedurías enviado a través de correo electrónico por parte de la Personería Municipal. Hasta el momento no se tiene establecido el total del número de veedurías vigentes, puesto que las bases de datos suministradas tanto por la Cámara de Comercio como por la Personería Municipal no coinciden con la información reportada, por lo tanto se recomendó en el seguimiento realizado, tomar las acciones que consideren pertinentes para depurar dicha información. Asesor de Paz: Desde la Oficina de la Asesora Administrativa del Despacho del Señor Alcalde, se solicita de manera urgente la base de datos de las veedurías ciudadanas inscritas en la Personería Municipal, a través de oficio No AM-PGG-ODA-501 de fecha 29 de agosto de 2017.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	Diagnosticar las necesidades de las veedurías en materia de capacitación.	Esta pendiente de realizar el documento diagnóstico, una vez se realice la capacitación a los veedores, la cual esta prevista para los días 18 y 25 de septiembre de 2017.	40%	<p>Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional: El responsable de diagnosticar las necesidades de las veedurías en materia de capacitación es la Secretaría de Desarrollo Social. Es importante aclarar que el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional cuenta con un programa de capacitaciones (PIC), dirigido a los servidores públicos y contratistas de la administración municipal, por tanto no es competencia dar capacitaciones a los veedores, pero se estará presto a colaborar en este proceso, siendo responsable como tal, la Secretaría de Desarrollo Social.</p> <p>Secretaría de Desarrollo Social: El diagnóstico actualmente se encuentra en proceso. Se tiene programada una convocatoria de capacitación a los veedores los días 18 y 25 de septiembre de la presente vigencia, en la Escuela Superior de Administración Pública. En dicha reunión, se determinarán las necesidades en temas de capacitación.</p> <p>Se recomendó en el seguimiento realizado, que para el tercer cuatrimestre, se tenga el documento diagnostico en un 100%.</p>
	Definir un programa institucional de capacitación para veedores.	Si bien se tiene el programa definido para capacitación a los veedores, esta actividad esta prevista a realizar los días 18 y 25 de septiembre de 2017.	40%	<p>La Unidad de Participación Ciudadana incluyó a las asociaciones veedoras en el programa de fortalecimiento de la organización y participación ciudadana y comunitaria que ya tenían implementado con otras organizaciones comunales. En este orden de ideas, se tiene programado el seminario de control social y plan de formación de veedores para el 18 y 25 de septiembre de 2017. En el seguimiento a realizar en el tercer cuatrimestre de la vigencia, se verificará su cumplimiento.</p> <p>Asesor de Paz: Se evidencia listado de asistencia del 07 de julio de 2017 de la capacitación con los veedores. Se encuentra un programa definido llamado "Cultores Ciudadanos para la paz", pero hasta el momento los veedores no han asistido.</p>
	Asesoría y acompañamiento para el cumplimiento normativo en el proceso de rendición de cuentas virtual.	Audiencia Pública Participativa realizada con componente virtual	100%	<p>Se realizó transmisión en vivo de la rendición de cuentas a través de streaming por canal de YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=lipelle7ojCk.</p> <p>Se observa registro de asistencia de los Centros de Desarrollo Comunitario, donde se vió la transmisión en vivo en cada una de las comunas.</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Preparación de grupos de interés	Se adelantaron las gestiones necesarias para la preparación de grupos de interés (transmisión en vivo audiencia pública participativa de rendición de cuentas).	100%	<p>Consultoría Actúe/Región: Cuando la consultora del proyecto sugirió realizar la rendición de cuentas en forma virtual el proceso ya estaba programado. En consecuencia se tomó la decisión de realizar transmisión en vivo, en los puntos Vive Digital en las diferentes comunas de la Ciudad.</p> <p>Departamento Administrativo de Planeación: Se observaron los siguientes soportes de las actividades de preparación de grupos de interés para la transmisión en vivo de la audiencia pública participativa de rendición de cuentas realizada el 14 de julio de 2017:</p> <p>Oficio AM-PGG-OAAD-359 del 11 de julio de 2017 remitido a todas las Juntas Administrativas Locales, cuyo asunto era la solicitud de apoyo convocatoria audiencia pública participativa de rendición de cuentas primer semestre de 2017.</p> <p>Oficio AM-PGG-OAAD-362 del 07 de julio de 2017 remitido al Secretario de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Municipio de Armenia, donde el asunto era la transmisión audiencia pública participativa rendición de cuentas primer semestre de 2017.</p>
	Realización jornada de rendición de cuentas virtual	Se realizó la transmisión en vivo de la audiencia pública participativa de rendición de cuentas. Adicionalmente se proyectó desde diferentes puntos de la ciudad a través de los puntos interactivos de los Centros de Desarrollo Comunitario.	100%	Se evidenció transmisión en vivo desde los Centros de Desarrollo Comunitario de las diferentes comunas del Municipio de Armenia, de la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas primer semestre de 2017 (registro fotográfico y listados de asistencia). Adicionalmente en el canal de youtube de la Alcaldía de Armenia, se verificó el video de la transmisión en vivo de la misma.
	Asesoría y acompañamiento para el cumplimiento normativo en el proceso de rendición de cuentas del PAAC.	Informe de Seguimiento al PAAC	100%	
	Preparación de grupos de interés PAAC	Se realizaron reuniones de evaluación y socialización con las dependencias involucradas en la rendición de cuentas y en la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en coordinación con la Mesa Técnica de Transparencia y la consultora del Proyecto ACTÚE Colombia.	50%	Ciclo de reuniones realizadas por la consultora del Proyecto Actúe Colombia con cada una de las dependencias que tienen competencias directas en el proceso de Rendición de Cuentas y PAAC, las cuales se realizaron los días 22 y 23 de Agosto de 2017, finalizando con la Mesa Técnica de Transparencia del Municipio de Armenia. Se evidencia cronograma remitido por la consultora, así como actas Nos. 463 de 23 de Agosto de 2017, tema evaluación audiencia pública participativa de rendición de cuentas, 464 de 23 de Agosto de 2017, informe de estado de avance del Plan de Acción, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la evaluación de la rendición de cuentas. Se observan registros fotográficos y de asistencia a las reuniones realizadas con las diferentes dependencias de la Administración Municipal.
	Realización jornada de rendición de cuentas PAAC			

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	<p>Actividades del cronograma así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emisión de espacios de radio, televisión como medios de comunicación masiva con información de la gestión del Alcalde y su gabinete. 	<p>Emisiones de Televisión realizadas/Emisiones de Televisión programadas</p>	<p>100%</p>	<p>En el periodo informado se han realizado seis (6) programas de televisión. La emisión de espacios en radio se cuantifica en relación con los medios de comunicación contratados o en convenio interadministrativo. Para un total de 35 espacios entre televisión y radio, discriminados así: 6 de televisión y 29 en radio.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Boletines de Prensa virtuales Diarios, con complemento de Audios como canal de multimedia en los cuales se visualiza la Gestión de la Administración. Municipal 	<p>Número de boletines de prensa elaborados y divulgados</p>	<p>50%</p>	<p>Se elaboraron y difundieron 81 Boletines de Prensa virtuales diarios con complemento de audios como canal de multimedia, en los cuales se visualiza la Gestión Municipal, entre el 1º de mayo al 30 de agosto del 2017.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de temas específicos sobre de la gestión de la Administración Municipal 	<p>Número de comunicados de prensa elaborados y divulgados</p>	<p>50%</p>	<p>Entre el 1º de mayo al 30 de agosto del 2017, se generaron 15 comunicados de acuerdo a la necesidad (o urgencia) de alguna publicación especial del Municipio de Armenia. Se evidencian boletines de prensa en forma virtual.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones diarias en las redes sociales de la gestión diaria del señor Alcalde. 	<p>Redes sociales creadas/ redes sociales programadas</p>	<p>50%</p>	<p>Creación en la Red Social de Facebook, la cuenta "la Alcaldía que queremos", que tiene como premisa la difusión y rendición de cuentas como ejercicio cotidiano donde de forma diáfana y de frente a la ciudadanía se informa con el slogan "Nos Miramos a los Ojos" sobre todas las acciones de gestión pública para lograr de Armenia la ¡Ciudad que queremos!. Se han realizado cuatro (4) campañas publicitarias difundidas en físico y redes sociales. Se continuó con el esquema de publicaciones diarias en las redes sociales comunicando la gestión del señor Alcalde. Nota: se promedian 10 acciones diarias de redes sociales, por lo tanto, se discrimina así: 10 publicaciones x 120 días correspondientes a 4 meses de 30 días calendario, dan un total de 1.200 publicaciones realizadas al 30 de agosto de 2017. Evidencias verificadas en el seguimiento al Plan de acción primer Semestre de la vigencia</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Capacitación a los enlaces de Planeación para la elaboración de Informes de Gestión y/o Seguimiento respectivo.	Se realizó capacitación a los enlaces de cada una de las dependencias acerca de la elaboración de informes de gestión.	50%	Se observa reunión fase de aprestamiento audiencia pública participativa de rendición de cuentas primer semestre de 2017 y elaboración de informes de gestión con los enlaces de cada una de las dependencias, mediante acta No.13 y listado de asistencia del 16 de junio de 2017.
	Identificación y organización de la información producida por la entidad para la Estrategia de Rendición de Cuentas	Se han realizado 21 reuniones de la Mesa de Transparencia Municipal en lo corrido de la vigencia 2017.	70%	Se observa expediente que incluye actas, listados de asistencia, informes y registro fotográfico de las reuniones y actividades realizadas por la Mesa de Transparencia Municipal en la actual vigencia. Se reporta una meta de 6 reuniones en la vigencia y 12 realizadas, además se verificaron las siguientes: Se realizaron 21 Reuniones relacionadas con Transparencia y Acceso a Información Pública, de las cuales 7 corresponden a la Mesa Técnica de Transparencia (Actas 043,070,114,144,153,159,258 del 30 de enero, 08 de febrero, 01 de marzo, 15 de marzo, 22 de marzo, 23 de marzo y 15 de junio de 2017). El resto de reuniones son talleres, asesorías, capacitaciones y entrevistas con diferentes dependencias y entidades.
	Publicación en la página web los informes de gestión presentados en los espacios de Diálogo de la Estrategia de Rendición de Cuentas del Municipio.	Publicaciones realizadas en la página web/publicaciones en la página web programadas	100%	Al realizar la verificación en la página web del Municipio, se evidenció que en el ítem "control y rendición de cuentas", hay un sub ítem denominado "informe rendición de cuentas", donde se redirecciona a una página que le indica a la ciudadanía o a los usuarios, que se dirijan a la página informativa la cual cuenta con un enlace que redirige a la página del Departamento Administrativo de Planeación Municipal para poder visualizar los informes de gestión presentados en los espacios de Diálogo de la estrategia de Rendición de Cuentas del Municipio.
ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS (Componente Acciones de Transparencia)	Publicación de Informes de Seguimiento al Plan de Desarrollo con periodicidad anual	Se realizó la publicación de los informes de seguimiento al Plan de Desarrollo – Estrategia SINERGIA en la página web del Municipio correspondiente al primer cuatrimestre de 2017. Adicionalmente se publicaron los informes de seguimiento del primer semestre de 2017 a los planes de acción de 15 dependencias de la administración central y 6 entes descentralizados.	50%	Se observa publicación Informes Seguimiento Plan de Desarrollo – Estrategia SINERGIA del primer cuatrimestre 2017 en la página web del Municipio, sección de transparencia y acceso a la información, los cuales son remitidos a la página del Departamento Administrativo de Planeación, enlace: http://planeacionarmenia.gov.co/seguimiento-plan-de-desarrollo-estrategia-sinergia/ . De igual manera, se observa la publicación de los informes de seguimiento del primer semestre de 2017, de los planes de acción de 15 dependencias del nivel central y 6 entes descentralizados en la página web del Municipio, sección de transparencia y acceso a la información, los cuales son remitidos a la página del Departamento Administrativo de Planeación, enlace: http://planeacionarmenia.gov.co/planes-y-seguimientos/ .

Componente Inormacionj	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Publicación Planes de Acción Periodicidad Anual (cuando se requiera por modificación)	Al 31 de enero de 2017, se efectuó la publicación de los Planes de Acción de la Administración Municipal correspondientes a la presente vigencia, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011	50%	Se observa la publicación anual de los planes de acción 2017 con sus respectivas actas de revisión del proceso de elaboración de 15 dependencias del nivel central y 6 entes descentralizados en la página web del Municipio, sección de transparencia y acceso a la información, los cuales son remitidos a la página del Departamento Administrativo de Planeación, enlace: http://planeacionarmenia.gov.co/planes-y-seguimientos/
	Publicación de los Proyectos de Inversión municipal	Se realizó la publicación en la página web de la entidad de los proyectos de inversión municipal, correspondientes a las 15 dependencias del nivel central y 6 entes descentralizados	100%	Al 31 de enero de 2017, se observa publicación en la página web de la entidad, de los proyectos de inversión presentados por las diferentes dependencias del Municipio de Armenia; asimismo la publicación de los proyectos reformulados. Esta actividad se realizó hasta el mes de marzo por disposición del Departamento Nacional de Planeación. A partir del mes de abril, se publican las reformulaciones directamente en el aplicativo MGA WEB del Departamento Nacional de Planeación. Para la próxima vigencia 2018, los proyectos también se deben publicar en el mismo aplicativo.
	Publicación de seguimientos a los proyectos de inversión municipal.	Se publicó en la página web de la entidad el informe Seguimiento al Plan de Desarrollo – Estrategia SINERGIA, correspondiente al primer cuatrimestre de 2017. De igual forma, se publicó el informe de seguimiento a los planes de acción de 15 dependencias del nivel central y 6 entes descentralizados, correspondiente al primer semestre de 2017.	50%	Se observa la publicación de los Informes de Seguimiento al Plan de Desarrollo – Estrategia SINERGIA correspondiente al primer cuatrimestre de 2017 en la página web del Municipio, sección de transparencia y acceso a la información, los cuales son remitidos a la página del Departamento Administrativo de Planeación, enlace: http://planeacionarmenia.gov.co/seguimiento-plan-de-desarrollo-estrategia-sinergia/ De igual manera, se observa la publicación correspondiente al primer semestre de 2017 del seguimiento de los planes de acción de 15 dependencias del nivel central y 6 entes descentralizados en la página web del Municipio, sección de transparencia y acceso a la información, los cuales son remitidos a la página del Departamento Administrativo de Planeación, enlace: http://planeacionarmenia.gov.co/planes-y-seguimientos/

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Atención de las consultas realizadas por la ciudadanía al informe de gestión presentado en la Audiencia Pública Participativa como espacio de Diálogo Rendición de Cuentas.	Se publicó el 100% de las preguntas realizadas en la audiencia pública participativa de rendición de cuentas, efectuada el 14 de julio de 2017.	50%	Se evidencia la publicación de todo el proceso de la audiencia pública participativa de rendición de cuentas correspondiente al primer semestre de la vigencia 2017, en el siguiente enlace http://planeacionarmenia.gov.co/audiencias-publicas-participativas/preguntas . Asimismo, se evidencian las respuestas a 33 de las 36 preguntas que quedaron pendientes por contestar en la audiencia.
	<ul style="list-style-type: none"> • Carteleras o avisos informativos como herramientas de comunicación ubicada en las áreas comunes o de atención al público y de manera sistemática publicar datos e información acerca de la Alcaldía 	Actualización de carteleras realizada/Actualización de carteleras programada	50%	En el marco del Plan Estratégico de Comunicaciones de la Alcaldía de Armenia, el cual contiene la actualización de la nueva marca de ciudad y siguiendo lineamientos del Manual de Carteleras, se tienen 21 Carteleras ubicadas en cada dependencia del nivel central y descentralizado del Municipio de Armenia, donde cada una de ellas se encarga de su actualización permanente. Se evidencia en medio fotográfico, por muestra selectiva de las carteras de las Dependencias.
	Implementación del modelo de apertura de datos DATASET por medio de la cual la Alcaldía de Armenia deja disponible todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados e interoperables que facilitan su acceso y permiten su reutilización, que pueden ser ofrecidos sin reserva alguna, de forma libre y sin restricciones	Modelo de apertura de datos implementado	100%	La Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realizó la publicación de 20 DATASET en el portal de datos abiertos, entre ellos la contratación municipal, a partir de marzo del 2015 hasta abril del 2017. https://datos.gov.co/browse?q=alcaldia%20de%20armenia&sortBy=relevance

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS (Componente Acciones de Diálogos)	Audiencias Públicas Participativas como Espacio de Diálogo de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	Se realizó la audiencia pública participativa de rendición de cuentas el día 14 de julio de 2017, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1757 de 2015 y normas concordantes.	50%	Se observan las siguientes evidencias del proceso de audiencia pública participativa de rendición de cuentas del primer semestre de 2017: orden del día, acta de cierre con la participación de Secretaros de Despacho, Directores de Departamento, Representantes de Entes de Control, listados de asistencia (378 asistentes), registro fotográfico, listado consolidado de personas inscritas por internet para participar, comunicado 037 de la Alcaldía de Armenia, noticia de prensa diario regional, concepto por parte de la consultora del proyecto ACTÚE Colombia, publicación en página web enlace: http://planeacionarmenia.gov.co/audiencias-publicas-participativas/ y pronunciamiento de los ediles de las 11 comunas de la audiencia pública participativa de rendición de cuentas.
	Otros espacios de Diálogo de la Estrategia de Rendición de Cuentas como: Foros, Jornadas de “Todos Ponemos” y “Armenia Solidaria” como Ferias de la gestión y otros espacios como Asambleas Comunitarias, en el cual la Administración Municipal se acerca al ciudadano y se exponen componentes de la gestión de las diferentes dependencias y entidades del Nivel Central y Descentralizado	Otros espacios de diálogo de la estrategia de rendición de cuentas realizados/ Otros espacios de diálogo de la estrategia de rendición de cuentas	50%	Se evidencian las siguientes actividades: - DIALOGOS CON EL ALCALDE: 30 Espacios de interacción entre el Alcalde y la Ciudadanía a diferentes grupos sociales y poblacionales. -SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO PROMOCIÓN DE LA CORRESPONSABILIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA -ESTRATEGIA UNIDOS: Se realizaron dos (2) actividades con Comunidad: 1-Visita de Acompañamiento Social al Proyecto de Vivienda Jardín de la Fachada para Promover Escenarios de Diálogo con Líderes Comunitarios. 2-Una (1) Feria de servicios con Familias vulnerables de la Red Unidos del Barrio Jardín de la Fachada-Proyecto de Vivienda del Gobierno Nacional. Adicionalmente se apoyaron los programas de Familias en Acción, Todos Ponemos, y Jóvenes en Acción. -MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN: 4 Comités de madres líderes realizados a las 104 elegidas. 148 Encuentros Pedagógicos con asistencia total de 1.954. -TODOS PONEMOS: 11 Socializaciones en el marco de las intervenciones de espacios de uso público en las comunas de Armenia. -ARMENIA SOLIDARIA: 3 Jornadas cívico sociales en las comunas 7 y 2. -ARMENIA ES UN JARDIN: 28 intervenciones de recuperación y mantenimiento de jardines en diferentes sectores de la ciudad.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Presentación Informes de Gestión por Dependencias y Entidades Descentralizadas.	Se presentaron y publicaron en la página web de la entidad los 21 informes de gestión correspondientes a 15 dependencias del nivel central y 6 entes descentralizados	50%	Se observa expediente con la presentación y publicación en página web del Municipio de tres informes así: - Publicación informe de gestión consolidado (21 dependencias) 16 de junio de 2017. - Publicación informe de gestión, valoración de la información consolidado (21 dependencias) del 11 de julio de 2017. Se tiene como soporte acta y listado de asistencia por cada dependencia. - Publicación informe de gestión audiencia pública participativa de rendición de cuentas (con videos) consolidado (21 dependencias) del 14 de julio de 2017.
ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS (Componente Acciones de Incentivos)	Sensibilización y capacitación a la ciudadanía y representantes de la Comunidad Organizada sobre: participación ciudadana, control social la Estrategia de Rendición de Cuentas del Municipio de Armenia como actividad previa a la Audiencia Publica Participativa.	Se realizaron dos capacitaciones a los representantes de la comunidad organizada del Municipio de Armenia (Ediles y Veedores Ciudadanos) los días 30 de junio y 07 de julio de 2017 sobre participación ciudadana, control social de la estrategia de rendición de cuentas	100%	Se observaron las siguientes evidencias asociadas a esta actividad: Oficio AM-PGG-OAAD-315 del 16 de junio de 2017 remitido a todos los ediles de las 11 comunas del Municipio de Armenia, asunto capacitación audiencia pública participativa de rendición de cuentas primer semestre de 2017 Presentación formato powerpoint capacitación de ediles, registro fotográfico, listado de asistencia del 30 de junio de 2017, encuestas diligenciadas. Oficio AM-PGG-OAAD-337 del 27 de junio de 2017 remitido a todos los veedores ciudadanos del Municipio de Armenia, asunto capacitación audiencia pública participativa de rendición de cuentas primer semestre de 2017. Listado de asistencia del 07 de julio de 2017 (15 veedores), presentación formato powerpoint, diligenciamiento encuesta, publicación periódico eje21 del 12 de agosto de 2017, capacitación veedores ciudadanos.
	Aprestamiento Institucional y Capacitación a los enlaces de Planeación Estratégica para la elaboración del Informe de Gestión a presentar en la Audiencia Pública Participativa como Espacio de Diálogo de la ERC.	Jornada de capacitación	50%	Mediante Circular No.005 del 19 de mayo de la presente vigencia, se remitió a las dependencias y/o entidades del Nivel central y descentralizado los lineamientos sobre la presentación de Informe de Gestión. Igualmente en cumplimiento de la Ley 1757 de 2015, el 16 de junio de 2017 se llevó a cabo la reunión de fase de aprestamiento de la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas Primer Semestre de 2017 donde se verificaron los parámetros tenidos en cuenta para la elaboración del informe. Se observan en medio digital reunión de fase de aprestamiento de la Audiencia Pública participativa, y actas Nos 13 de 16 de Junio de 2.017 y 333 de 13 de Julio de 2.017, con sus correspondientes registros de asistencia.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	<p>Seguimiento a las conclusiones y compromisos de las Audiencias Públicas Participativas de Rendición de Cuentas y Feria de la gestión.</p>	<p>Se efectuó seguimiento a las conclusiones y compromisos de la Audiencia pública participativa de rendición de cuentas realizada el 14 de julio de 2017.</p>	<p>50%</p>	<p>Se observan los siguientes soportes de seguimiento y revisión de documentos de la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas I Semestre de 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acta No. 356 del 17 de julio de 2017, en la cual se da lectura al acta de cierre de la audiencia pública participativa de rendición de cuentas y se verifican los listados de asistencia. Igualmente se da lectura a las 36 preguntas escritas y pendientes de respuesta, verificando la competencia de las dependencias de la Administración Municipal y entes descentralizados, para responder en un término de 15 días hábiles. - Oficio DP-PDE-479 del 18 de julio de 2017 asunto: respuestas a solicitudes de información realizadas en el espacio de diálogo de la audiencia pública participativa de rendición de cuentas primer semestre de 2017 y su contestación por las dependencias. <p>A la fecha de corte del seguimiento realizado, se ha dado respuesta a 33 de ellas, quedando pendientes 3, las cuales se encuentran en trámite. Dichas respuestas están publicadas en la página Web de la entidad en el link de Transparencia y acceso a información pública. Las respuestas emitidas involucran a 4 entes descentralizados y 12 dependencias de la Administración Central.</p>
	<p>Responder todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y observaciones a procesos contractuales</p>	<p>Dar respuesta a todas las observaciones que se realizan dentro de los procesos contractuales, dentro de los terminos establecidos en los cronogramas de cada proceso</p>	<p>50%</p>	<p>Para la fecha corte del presente seguimiento (Agosto 30), dentro de las diferentes clases de procesos que adelanta la Administración Municipal (Licitación pública (DAJ-LP-004 y 005), Subasta Inversa (DAJ-SASI-14, 21, 19, 23 y 25), Selección Abreviada de Menor Cuantía (DAJ-SAMC 11, 16, 17, 18, 20, 22, 24) y Mínima Cuantía (33, 36, 42, 43, 58, 59, 75, 85, 87, 88, 89)), se presentaron 107 observaciones tanto al proyecto como al pliego de condiciones definitivo. Al verificar en la plataforma del SECOP dicha información, se evidenció que la totalidad de las observaciones presentadas fueron atendidas y contestadas dentro de los términos que establecen los cronogramas de cada uno de los procesos, los cuales se señalan teniendo en cuenta la norma que rige la contratación en Colombia.</p>
	<p>Resocializar los Protocolos de Servicio al Ciudadano, el cual está dirigido a todos los funcionarios de planta y contratistas</p>	<p>Informe de la actividad de orientación y Atención al Cliente</p>	<p>60%</p>	<p>La Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, cuenta con una funcionaria de planta y contratista encargada de suministrar información que requiere la ciudadanía, con respecto a los trámites y servicios que presta la Administración Municipal.</p> <p>Además posee un listado del personal de planta y contratista adscritos a las diferentes dependencias que laboran en la Administración Municipal, con el fin de poder ubicar al funcionario por parte del ciudadano que lo solicita. igualmente la Oficina de Protocolo del Municipio envía semanalmente la programación de eventos al área del Servicio de Atención al Ciudadano de las actividades a realizar en el Auditorio Ancizar López, con el propósito de tener conocimiento de los eventos que el ciudadano quiere participar o asistir.</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	contratistas de la Administración	Informe de la Actividad de Atención a las PQRS	60%	En el módulo de correspondencia en el segundo cuatrimestre de 2017, se evidenciaron 7.018 PQRS, de los cuales 6.509 fueron contestadas en términos de Ley. Las dependencias que tuvieron el mayor número de PQRS fueron : Planeación (659), Departamento Administrativo de Hacienda (291), Secretaria de Gobierno (250) , Secretaria de Salud (245) El índice de oportunidad en las respuestas fue de 93% (6.509 / 7.018), Se continua con la acción preventiva diaria en todas las dependencias y el acompañamiento permanente de la empresa proveedora del aplicativo
		Campaña de divulgación sobre la línea 018000189264	60%	Referente a la campaña de divulgación de la línea 018000189264, se incluyó en el formato de oficio normalizado R-AM-PGG-001 versión 1 , además se envió Banner de la línea 018000 a todos los correos electrónicos de los funcionarios de planta y contratistas, también se tiene publicada en los boletines de prensa emitidos por la Oficina de Comunicaciones
		Informe de seguimiento a uso de la Línea 018000189264	60%	La línea 018000189264, se encuentra inmersa en el conmutador, el cual se encuentra obsoleto y no permite ejercer controles, según la factura enviada por el operador por esta línea se atiende mensualmente 260 llamadas aproximadamente, por lo tanto se hace necesario adquirir un nuevo conmutador que brinde un buen servicio a la comunidad
	Fortalecer los canales de atención al Ciudadano para optimizar y realizar campañas continuas para mejorar la "Atención al Cliente" con la finalidad de mejorar continuamente los servicios que presta el Municipio de Armenia	Informe de seguimiento a las solicitudes realizadas mediante correo electrónico institucional	60%	En el segundo cuatrimestre de 2017, a través del correo electrónico servicioalcliente@armenia.gov.co, se recibieron 1.249 solicitudes, la contratista encargada relaciona diariamente en un libro y lo redirecciona por competencia a las diferentes dependencias de la Administración Municipal, quienes son los responsables de emitir las respectivas respuestas a los usuarios y al final de cada mes, totaliza las solicitudes que han sido recepcionadas y luego procede a reportar la información a la lider proceso.
		Una (1) Campaña Continua:	60%	A través del correo institucional de cada funcionario de planta y contratista son enviados mensualmente los mensajes alusivos sobre la atención a los usuarios y el comportamiento que debemos brindar los servidores públicos a los ciudadanos, teniendo una buena actitud, cuando ellos vienen a solicitar nuestros servicios. La lider de este proceso envió en el segundo cuatrimestre 10 mensajes.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
		Informe de resultado de la encuesta de satisfacción del servicio de atención al ciudadano	60%	La Oficina del Servicio de Atención al Ciudadano, encuestaron a 986 personas que ingresaron al Centro Administrativo Municipal, luego se aplica los resultados de la encuesta, donde arrojó la siguiente información en los diferentes aspectos a tener en cuenta: calificación Regular obtuvo un porcentaje 5,76%, Calificación Bueno arrojó 55,36 %, y la Calificación Excelente alcanzó un 38,62% obteniendo como resultado un 99%. Es importante propender para que la atención a los ciudadanos sean cordiales y que haya una excelente comunicación personal y disposición de servicio.
	Implementar un criterio diferencial que asegure el acceso a la información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial están adecuados los medios de comunicación para que se facilite el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad (formatos alternativos comprensibles para dichos grupos).	Gestión con el SENA para solicitar capacitación en lenguaje de señas para servidores de atención a la ciudadanía	60%	A través de la Subdirección de Fortalecimiento Institucional, se realizó la gestión ante el Servicio Nacional de Aprendizaje, para que facilitará un interprete de señas, por consiguiente se contactó con la líder del Programa de Atención a Población Víctima y Vulnerable de Armenia, donde manifestó que la institución cuenta con un interprete asignado a la formación profesional integral, el cual podía ayudar una hora en la tarde. Es importante mencionar la insistencia que ha tenido la Subdirección del Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional de conseguir el objetivo propuesto del lenguaje de señas, por tal motivo, se consiguió organizar una capacitación sobre lenguaje de señas para los funcionarios, el cual está previsto para el mes de octubre de 2017, a través de un instructor del Servicio Nacional de Aprendizaje. Dicha capacitación se llamará " Habilidades Basicas del Lenguaje de Señas "
	Implementar un criterio diferencial que asegure el acceso a la información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial están adecuados los medios de comunicación para que se facilite el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad (formatos alternativos comprensibles para dichos grupos).	Gestión con el SENA para solicitar pasantes en lenguaje de señas para los espacios de encuentro del alcalde con la comunidad	100%	El Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, solicitó mediante correo electrónico al Servicio Nacional de Aprendizaje, un pasante de lenguaje de señas para los espacios de encuentro con el Señor Alcalde con la comunidad. El 14 de julio de 2017, se realizó la Rendición de Cuentas del Señor Alcalde correspondiente al primer semestre de la presente vigencia en las horas de la mañana, por lo que le fue imposible acudir el interprete a dicho evento, por lo tanto se solicitó a la Secretaria de Educación Municipal un acompañamiento, donde acudieron dos (2) interpretes de lenguaje de señas
	Implementar un criterio diferencial que asegure el acceso a la información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial están adecuados los medios de comunicación para que se facilite el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad (formatos alternativos comprensibles para dichos grupos).	Mesa de trabajo con la comunidad para identificar cómo mejorar el acceso de información a los distintos grupos étnicos o grupos en condición de discapacidad sensorial (visión, audición).	100%	Se evidencia en la Mesa de trabajo realizada como aprestamiento, que se determinó la necesidad de incluir a personas con discapacidad, lo que motivo la presencia de este grupo poblacional y del respectivo intérprete de lenguaje de señas para mejorar el acceso de información a este grupo en condición de discapacidad sensorial (audición). Se observa en medio digital y fotográfico la presencia de discapacitados e interprete en lenguaje de signos.
	Realizar el Plan Anticorrupción	Capacitar a las organizaciones sociales en temas relacionados con el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía.	0%	Con la Consultoría Actúe/Región se tiene prevista una capacitación sobre la normativa vigente

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	participación de la ciudadanía	Convocar a representantes de organizaciones sociales a la creación del PAAC 2018	0%	En acompañamiento de la Consultoría Actúe/Región, se identificará la metodología para elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía correspondiente para la vigencia 2018, con participación de la comunidad.
	El Plan Anticorrupción cuenta con estrategia de comunicaciones interna para el conocimiento de todos las/os servidores públicos.	Definir la estrategia de comunicación.	100%	Se evidencian las siguientes actividades : Se realizan las acciones inherentes a socialización y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de los enlaces de cada las dependencias y/o procesos. Se envían correos electrónicos institucionales, se evidencia la trazabilidad de la información que se envía a toda la comunidad en especial a funcionarios de la Administración. Se publica en la página web www.armenia.gov.co link transparencia y acceso a la información pública. Se evidencia documento donde se define estrategia, de fecha 12 de junio de 2017, que contiene: Público interno, campaña , programación de talleres, Identidad Institucional y Municipal, Estrategia metodológica.
		Implementar la estrategia de comunicación.	0%	Se tiene previsto implementar la Estrategia de comunicaciones en el tercer cuatrimestre de 2.017.
	Garantizar el acceso al boton de transparencia y acceso a la informacion portal Web www.armenia.gov.co	Botón de acceso implementado según lo estipulado en la Ley 1712 de 2014	100%	Se evidencia que el boton de acceso esta implementado de forma permanente.
TRANSPARENCIA ACTIVA				
Dirección de la sede principal (Especificar la ciudad y		Banner para la difusión del portafolio de servicios realizado por Servicio y Atención al Ciudadano.	100%	Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional: A través del correo electrónico www.armenia.gov.co/portafolio-servicio , los usuarios pueden acceder al portafolio de servicios de la administración municipal. Comunicaciones: La Oficina de Comunicaciones elaboró el Banner para la difusión del Portafolio de servicios y se envió mediante correo electrónico a la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para que sea publicado en la página Web. Se evidencia Banner, pieza publicitaria subida a la pagina Web.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
departamento de ubicación).		Publicación en la página web.	100%	<p>Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional: A solicitud de la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones publicó el Banner en la página web de la Alcaldía de Armenia, al igual que el portafolio de servicios que presta la Administración Municipal.</p> <p>Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Se evidencia mediante el siguiente link que se publicó el portafolio de Servicios y la Carta de trato digno, http://www.armenia.gov.co/portafolio-de-servicios/</p>
		Actualizar Carta de trato digno (donde se encuentra la información)	100%	La Carta de Trato Digno se encuentra actualizada. En ella están plasmados los Derechos y Deberes de los usuarios al igual que las direcciones y teléfonos de los Centros de Atención diferentes al Centro Administrativo Municipal
Horarios y días de atención al público por parte de sedes y entes descentralizados		Publicación en la página web.	100%	<p>Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional: La Carta de Trato Digno se encuentra publicada en la página web de la Alcaldía de Armenia. Además, en la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, ubicada en el piso principal lo tiene exhibido en la pared. Está pendiente de publicar en los demás Centros de Atención de la Alcaldía de Armenia.</p> <p>Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Se evidencia mediante el siguiente link que se publicó el portafolio de Servicios y la Carta de trato digno, http://www.armenia.gov.co/portafolio-de-servicios/</p>
Publicación de información para niños, niñas y adolescentes de manera didáctica.		<p>Solicitud formal de la información que debe ser publicada en el portal para niños, niñas y adolescentes a entidades relacionadas: Desarrollo Social, Educación, Salud, Planeación.</p> <p>Analizar la posibilidad de incluir a Corpocultura e Imdera.</p>	100%	<p>Comunicaciones: Se apoyo en publicación de Banner, identificación del Link para la información de niños niñas y adolescentes.</p> <p>Se evidencia Banner identificativos que están en el Link que se encuentran en la campaña niños niñas y adolescentes</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	La información mínima obligatoria se actualiza cada mes.	Actualización mensual.	30%	Se evidencia que el portal de Niños Niñas y Adolescentes cuenta con una información básica de la historia de Armenia, Himno de Armenia, el Alcalde, los derechos y lugares de interés para este tipo de población. La Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones solicitó el apoyo a las siguientes dependencias: Salud, Educación y Empresas Públicas de Armenia.
	Actualizar enlace al SIGEP o directorio de empleados/as y contratistas	Actualización directorio de empleados: Reporte de novedades de la planta de personal del Municipio a administradora del SIGEP	60%	Se tiene un cuadro en excel, donde se recopila información sobre nombramientos, encargos, comisiones y retiros de los funcionarios de planta hasta el 30 de agosto de 2017, con estos datos fueron actualizados en el aplicativo SIGEP, desde septiembre de 2016 hasta el 30 de agosto de 2017. En el cuadro excel se evidencia el nombre del funcionario, cargo, código, grado, modalidad del encargo, fecha de retiro, número de identificación. En total se han retirado 24 funcionarios. Las personas que ingresan por primera vez se vinculan a la planta y las que son encargos o comisiones se registran en novedades de planta, con el número de la resolución, fecha y epígrafe. Se vienen presentando falencias, en que hay unos funcionarios que están actualizados tanto en su hoja de vida como en la planta de personal del SIGEP y al consultar el directorio no aparecen el registro de la persona o funcionario. Mediante correo electrónico de agosto 29 de 2017, se informa al enlace de la Función Pública en el Quindío, sobre el inconveniente, a la fecha no se tiene respuesta alguna, quedando pendiente la solución a este problema.
	Actualizar enlace al SIGEP o directorio de empleados/as y contratistas	Actualización directorio de contratistas: Solicitud formal a todas las dependencias de los contratistas vigentes con información mínima requerida	50%	Con el fin de dar cumplimiento a la actividad establecida, la Subdirección del Departamento Administrativo Jurídico, a través de la Circular No. 007 del 27.03.2017, solicitó a los diferentes procesos de la Administración Central, el suministro de información relacionada con el directorio de Contratistas. En tal virtud, se procedió a verificar en la página web del Municipio de Armenia, si la información correspondiente al segundo cuatrimestre de la vigencia, se encuentra publicada, evidenciándose que en el aparte denominado "3.5 Directorio de Información de Servidores Públicos, Empleados y Contratistas", se encuentra el enlace al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP y el directorio como tal. (http://www.armenia.gov.co/directorio-de-funcionarios/)
	Actualizar enlace al SIGEP o directorio de empleados/as y contratistas	Publicación de directorio de empleados y contratistas actualizado	80%	La Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realizó la publicación del directorio de contratistas y funcionarios, sin embargo el directorio de funcionarios del portal SIGEP no se encuentra actualizado y esto es competencia del Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional. http://www.armenia.gov.co/directorio-de-funcionarios/

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	Listado descargable de resoluciones, circulares u otro tipo de actos administrativos de carácter general, ordenado por tipo de norma, temática y fecha de expedición, indicando: a. Tipo de Acto de Administrativo, fecha de expedición y una descripción corta	Unificación Normograma institucional	80%	<p>Se consolidaron en el Sistema de Gestión Integrado de Calidad todos formato de NORMOGRAMA por procesos en un solo Documento Interno denominado D-DJ-PJU-029 NORMOGRAMA INSTITUCIONAL versión1 del 24 de Marzo de 2017, publicado en la INTRAWEB MUNICIPAL desde el 10 abril 2017. Siguiendo lineamientos de Transparencia de Presidencia se solicitó su publicación en PAGINA WEB www.armenia.gov.co, en el Componente Normatividad.</p> <p>Actualmente, se encuentra en la fase de validación y actualización de las normas establecidas en los dieciocho (18) procesos de la entidad, con la finalidad de obtener un Normograma Institucional actualizado periódicamente por las diferentes dependencias como carta de navegación legal para el Municipio de Armenia.</p>
		Envío del Normograma unificado a cada proceso de la entidad para la actualización de su competencia.	100%	<p>La Administradora del Sistema de Gestión de Calidad asesoró la redacción de la solicitud a los procesos realizada por el Departamento Administrativo Jurídico mediante Circular 9 del 27 abril 2017 y se requirió su actualización a todos los procesos por medio de correos electrónicos institucionales.</p>
		Envío de normograma a las Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para su publicación	25%	<p>Una vez se tenga el normograma debidamente actualizado por parte del Departamento Administrativo Jurídico y posteriormente estandarizado por parte de la oficina de Calidad, se procederá a remitirlo a la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la publicación correspondiente.</p>
		Envío de actos administrativos de carácter general a la Secretaría de la Información y las Comunicaciones para su publicación	0%	<p>Dicha actividad se encuentra pendiente de cumplimiento, lo cual se realizará en el tercer cuatrimestre de la presente vigencia, en razón a que está pendiente de definir la metodología por medio de la cual se remitirán a la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para su publicación respectiva.</p>
		Publicación en la página web.	0%	<p>No se evidencia en la página web del Municipio de Armenia, el listado descargable de resoluciones, circulares u otro tipo de actos administrativos de carácter general, ordenado por tipo de norma, temática y fecha de expedición, indicando: a. Tipo de Acto de Administrativo, fecha de expedición y una descripción corta</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
		Definición de metodología para el control de la numeración de consecutivos de los diferentes tipos de documentos.	0%	Esta actividad esta prevista a realizarse en el tercer cuatrimestre de 2.017.
Ajuste de la siguiente informacion: - Presupuesto general asignado para cada año fiscal. -Informacion historica detallada de la ejecucion presupuestal de ingresos y gastos anuales, aprobada y ejecutada. -Presupuesto desagregado con modificaciones. -Estados financieros		Revisión en la página web de la información publicada	100%	Se evidencia que según Acta de reunión N°27 de Junio de 2017, se efectua la revisión en conjunto entre funcionarias del Departamento Administrativo de Hacienda y Departamento Administrativo de Planeación, relacionada con la publicación en la pagina web del Municipio referente al tema de Presupuesto y el tema de Estados Financieros en página web de la Alcaldía.
		Mesa de trabajo con Jefe de Presupuesto para definir ruta de mejoramiento	100%	Se evidencian que mediante Acta de reunión N°27 de Junio de 2017, registros fotográficos y listado de control de asistencia, se realizaron mesas de trabajo, para ajustar la publicación de los archivos en la Sección Presupuesto de la página web del Municipio de Armenia y definir la ruta de mejoramiento según los Parámetros de la Matriz de la Procuraduría y Gobierno en línea.
		Ajuste en sitio web de la información publicada	100%	La Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realizó los ajustes necesarios en el ítem "Información financiera y contable", en la página web del Municipio de Armenia. Los ajustes que se realizaron fueron: - Se cambió el nombre del ítem de presupuesto a información financiera y contable. -Se realizó la actualización de la información publicada en presupuesto aprobado en ejercicio, información histórica de presupuesto y estados financieros.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	<p>Publicación informe sobre demandas contra la entidad incluyendo la siguiente información: a. Número de demandas. b.Estado en que se encuentran. c.Pretensión o cuantía de la demanda. d.Riesgo de pérdida. El informe de demandas se publica de manera trimestral.</p>	<p>Envío a Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de los informes presentados a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.</p>	<p>100%</p>	<p>El Departamento Administrativo Jurídico, por ser de su competencia, en el mes de enero de la presente vigencia, remitió reporte correspondiente a la vigencia 2016, a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. Mediante el artículo 6 del Decreto 1167 de 2016, se suprimen algunas disposiciones del Decreto 1069 de 2015 "DECRETO ÚNICO REGLAMENTARIO DEL SECTOR JUSTICIA Y DEL DERECHO", y en su numeral 5, establece el Artículo 2.2.4.3.1.2.11, que reza: "La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado diseñará un formato para la recolección de la información el cual será solicitado por cada ente con el fin de que a través del Secretario Técnico del Comité de Conciliación respectivo sea diligenciado y remitido semestralmente.</p> <p>Las entidades del nivel central deberán enviar el formato diligenciado directamente a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. En el nivel territorial, las alcaldías y gobernaciones, a través de su Comité de Conciliación, centralizarán el recibo de los informes de sus entidades descentralizadas, para remitirlos a la misma dependencia.". En conclusión, tal disposición fue suprimida de la normativa legal y la obligación que le acarrea al Municipio fue abolida.</p> <p>Mediante cambio normativo vigente Decreto 1167 de 2016, se suprimió esta obligación para las entidades estatales.</p>
		<p>Realizar el consolidado mensual de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución</p>	<p>0%</p>	<p>La líder del proceso del Servicio de Atención al Ciudadano, envió al Secretario de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), oficio DF-PSC-010 de agosto 29 de 2017, para estudiar la posibilidad de ampliar filtros de intranet a través de la Empresa SEVEN, para tener acceso información relacionada con : solicitudes que fueron trasladadas a otra institución , al igual que solicitudes en las que se negó el acceso a la información., a la fecha no se ha recibido respuesta alguna.</p>
	<p>Informe de solicitudes de información pública: -Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución -Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información</p>	<p>Publicación en sitio web de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p>	<p>30%</p>	<p>La Plataforma intranet no permite hacer los filtros de las solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones y /o fueron negados. Se puede evidenciar que el Servicio de Atención al Ciudadano, solicitó mediante oficio DF-PSC-010 del 29 de Agosto de 2017 a la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la ampliación de filtros de intranet.</p>
		<p>Definir protocolo de gestión de solicitudes a las que se niega el acceso a la información: -Realizar el consolidado mensual por dependencia de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. -Consolidación institucional -Publicación en sitio web</p>	<p>20%</p>	<p>No se evidencian los protocolos y se fijarán cuando se defina la herramienta. Se puede evidenciar que el Servicio de Atención al Ciudadano solicitó mediante oficio DF-PSC-010 del 29 de Agosto de 2017 a la Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la ampliación de filtros de intranet</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Publicar el Registro de Activos de Información.	Registro de Activos de Información publicado	100%	La Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones publicó en el Portal de Datos abiertos el Registro de Activos de Información. https://www.datos.gov.co/dataset/Activos-Informacion-Alcald-a-de-Armenia/kszk-pmvm
	Publicar el acto administrativo de los costos de reproducción de la información pública, de acuerdo a solicitud del Comité de Transparencia.	Informe de Costos de reproducción de la información pública publicado en la página web	100%	Se evidencia en la sección de transparencia y acceso a la información de la página web del Municipio de Armenia, el informe de Costos de reproducción de la información pública publicado en la pagina web. http://www.armenia.gov.co/costos-de-reproduccion/
	Publicar la información establecida en la estrategia de gobierno en línea.	Información establecida en la estrategia de gobierno en línea, publicada.	80%	Se evidencia mediante correo publicacionestic@armenia.gov.co el número de solicitudes de las publicaciones entre los meses de mayo a agosto, más las solicitudes realizadas por medio físico, con un total de 153 solicitudes, de las cuales aún faltan 28 solicitudes por publicar. http://www.armenia.gov.co/registro-de-publicaciones/ (en proceso de actualización)
	Estandarizar procesos y actualizar los documentos oficiales del SGI en la INTRAWEB Municipal.	Formatos y documentos del Sistema de Gestión Integrado SGI - CALIDAD-MECI revisados, aprobados y publicados para consulta y descarga de usuarios internos y externos.	100%	Se evidencia que en el módulo de Calidad se encuentran publicados los Formatos y Documentos del Sistema de Gestión Integrado SGI-CALIDAD-MECI en intranet Municipal. http://128.0.0.16/intranet/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=Documentos_web_pub http://190.90.218.117/intranet/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=Documentos_web_pub
TRANSPARENCIA PASIVA				

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Publicación de las respuestas a solicitudes anónimas de la comunidad, de acuerdo a solicitud de las dependencias.	Respuestas a solicitudes anónimas de la comunidad, de acuerdo a solicitud de las dependencias, publicadas.	100%	Se realizó una publicación de una solicitud anónima dirigida al Despacho, Respuesta a Queja Anónima con radicado RE-21708. http://www.armenia.gov.co/notificaciones-por-aviso-despacho-del-alcalde/
	Garantizar la operatividad del sistema de PQRS, de la Administración Municipal.	Sistema de PQRS de la Administración Municipal en funcionamiento.	100%	Se puede garantizar la operatividad del Sistema de PQRS mediante el siguiente link Intranet en la red interna de la Alcaldía de Armenia http://128.0.0.16/intranet/ Intranet en la red externa de la Alcaldía http://190.90.218.117/intranet/
	CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD Publicar la información con criterio diferencial, de acuerdo a solicitudes de las dependencias.	Información publicada con criterio diferencial, de acuerdo a solicitudes de las dependencias.	N/A	Hasta la fecha, no se han solicitado nuevas publicaciones por parte de las dependencias de la Administración Municipal
	MONITOREO Publicar el informe del monitoreo de solicitudes de acceso a la información, de acuerdo a solicitud a la dependencia competente	Un (1) Informe de monitoreo de solicitudes de acceso a información, de acuerdo a solicitud de la dependencia competente publicado.	0%	No se evidencia Informe de monitoreo de solicitudes de acceso a información, de acuerdo a solicitud de la dependencia competente publicado.
	Operatividad la Mesa Técnica Municipal de Transparencia.	Se han realizado 21 reuniones de la Mesa de Transparencia Municipal en lo corrido de la vigencia 2017.	70%	Se observa expediente que incluye actas, listados de asistencia, informes y registro fotográfico de las reuniones y actividades realizadas por la Mesa de Transparencia Municipal en el período. Se reporta una meta de 6 reuniones en la vigencia y 12 realizadas, y se verificaron las siguientes: Se realizaron 21 Reuniones relacionadas con Transparencia y Acceso a Información Pública, de las cuales 7 corresponden a la Mesa de Transparencia (Actas 043,070,114,144,153,159,258 del 30 de enero, 08 de febrero, 01 de marzo, 15 de marzo, 22 de marzo, 23 de marzo y 15 de junio de 2017). El resto de reuniones son talleres, asesorías, capacitaciones y entrevistas con diferentes dependencias y entidades.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
INICIATIVAS ADICIONALES	Garantizar el acceso a la información mediante herramientas móviles.	Diseño de apps para acceso a la información pública.	20%	Las APP creadas como AduTICo y PQRSD son mecanismos de atención al ciudadano, sin embargo estas APP no tienen relación con el acceso a la información pública Ley de Transparencia y acceso a la Información (1712 de 2014)
	Realizar actividades Institucionales de socialización del Código de ética vigente	1 Campaña	100%	Se llevó a cabo entre el 04 y el 06 de julio de 2017, la semana de las prácticas éticas, donde fueron desarrollados los valores asignados por cada piso y distribuidos así: Piso 1- Norte :Secretaria de Salud (Valor Honestidad). Piso 1- Sur: Secretarías Educación y Desarrollo Social (valor Transparencia). Piso Principal- Norte: Despacho,Secretaria de Gobierno y Departamentos Administrativos: Hacienda y Bienes y Sumnistros (Valor Responsabilidad). Piso Principal- Sur :Departamento Admnistrativo de Fortalecimiento Institucional (valor de la Justicia). Piso 3- Norte: Departamento Administrativo de Planeación (Valor Compromiso).Piso 3 - Sur: Departamentos Administrativos de Control Interno y Jurídico (Valor Solidaridad). Piso 4- Norte y Sur: Secretarías de Desarrollo Económico, Infraestructura, Educación y Tecnologías de la información y las Comunicaciones (Valor Respeto). Secretaria de Tránsito y Transporte: (valor de la Tolerancia).
OBSERVACIONES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN: Ninguna				
Elaboró: Ángela Viviana Burgos Moreno		Revisó Luis Alejandro Bejarano Morales		Aprobó: Olga Lucia Zuluaga Alzate
Firmas: Original Firmado		Original Firmado		Original Firmado