



Departamento Administrativo de Control Interno

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

Fecha de Corte: 30 de Abril de 2017

Fecha de seguimiento: 15 de Mayo de 2017

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION-MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION	Realizar seguimiento y ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción integrado y medidas para mitigarlos	En el período 01 de enero al 30 de abril/2017 el Departamento Administrativo de Planeación realizó la consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional, según el monitoreo efectuado por las dependencias.	100%	<p>Se evidencia la medición y monitoreo de 29 riesgos de corrupción identificados en 16 procesos de la Administración Central del Municipio de Armenia, la cual se consolidó en el seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional de la vigencia 2017; no se observan riesgos de corrupción en los procesos: Jurídico y Servicio y Atención al Ciudadano. Con respecto a las observaciones realizadas por el Departamento Administrativo de Control Interno en el pasado seguimiento respecto a debilidades en algunas mediciones que debieron ajustarse por los procesos involucrados, así como intervención del Administrador de Riesgos del Departamento Administrativa de Planeación, esta última el 20/01/2017 ofició a las dependencias para que allegaran las aclaraciones respectivas con los siguientes resultados:</p> <p>Secretaría Desarrollo Económico: Sin Novedad. Los datos de los indicadores de la Matriz de seguimiento de Riesgos consolidada son iguales a los consignados en la medición de la Secretaria de Desarrollo Económico.</p> <p>-Secretaría de Gobierno: REPORTE DE DOCUMENTACIÓN MANEJADA INADECUADAMENTE. No se atendió la sugerencia de reformular el indicador que incluya una base respecto del total de áreas que la componen.</p> <p>-Secretaría de Tránsito: NUMERO DE EVENTOS DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS / ACCIONES TOMADAS POR LA ENTIDAD CUATRIMESTRAL. Nuevamente no reporta el número de procesos disciplinarios que adelanta el Departamento Administrativo de Control Disciplinario por posibles eventos de corrupción. INFORMACIÓN PRESENTADA A TIEMPO/INFORMACIÓN REQUERIDA POR LOS USUARIOS=0/0. Está mal medido, debe ser 100% y no cero como se reporta.</p> <p>-Fortalecimiento Institucional-Talento Humano: Sin Novedad. Los dos indicadores se ajustaron.</p> <p>-Bienes y Suministros: Sin Novedad. El resultado reportado se ajustó a la gestión realizada en contratación.</p> <p>-Hacienda: Sin Novedad. Los dos indicadores se ajustaron.</p> <p>-Jurídica: No se observan riesgos de corrupción. Se deben formular.</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
<p>RACIONALIZACION DE TRAMITES</p> <p>Generar y Actualizar los trámites en línea</p>	<p>Dos (2) trámites y / o servicios nuevos implementados como Trámites en Línea</p>	<p>1. Se actualizó la publicidad del banner del portal tributario.</p> <p>2. se actualizó el portal de Consulta exprés de Factura de la Contribución por Valorización.</p>	<p>30%</p>	<p>Para el primer cuatrimestre del 2017 la Secretaría de Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones actualizó la publicidad del banner del Portal Tributario (la información estaba desactualizada) a petición del Departamento Administrativo de Hacienda. Se puede verificar en el siguiente enlace: http://190.90.218.125:8080/postarmenia/www/com.aspsolutions.GWTJSuite/GWTJSuite.html?cn=com.smart.src.taxlocal.taxlocal&war=postarmenia</p> <p>Se actualizó en la página web de la Alcaldía el portal tributario consulta exprés contribución por valorización. Se puede verificar su existencia en el siguiente enlace: URLhttp://190.90.218.125:8080/postarmenia/www/com.aspsolutions.GWTJSuite/GWTJSuite.html?cn=com.smart.src.taxlocal.taxlocal&war=postarmenia</p> <p>Nota: si bien es cierto la Secretaría de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es la responsable de implementar los Servicios y trámites virtualizados y brindar el soporte técnico, se ha recomendado hacer un trabajo coordinado con las dependencias dueñas del servicio para que alimenten y actualicen la información que contienen dichos servicios. Específicamente en el botón de consulta de COLOMBIA MAYOR, se realizó consulta con el número de cédula de varios beneficiados y el servicio no arrojó la información requerida.</p> <p>Por otro lado, en el trámite del portal tributario consulta de factura exprés, por parte del Departamento de Hacienda se han recibido quejas por inconsistencia en la información que arroja la factura, situación amerita de carácter urgente una mesa de trabajo para hacer seguimiento y proceder a solucionar las inconsistencias que se puedan presentar.</p>
	<p>Emisión de espacios de radio y televisión como medios de comunicación masiva con la información de la gestión del Señor Alcalde y su gabinete municipal.</p>	<p>Espacios de radio y televisión emitidos / Espacios de radio y televisión programados ESPACIOS EN TV: 0 ESPACIOS EN RADIO: 11 Total 11 Emisiones.</p>	<p>30%</p>	<p>Actividades programadas en el cronograma de Rendición de Cuentas de enero 1 al 30 de abril del 2017 son las relacionadas a continuación:</p> <p>Emisión de espacios de radio como medio de comunicación masiva con información de la gestión del Alcalde y su gabinete. La emisión de espacios en radio se cuantifica en relación con los medios de comunicación contratados o en convenio. ESPACIOS EN TV: 0 (en proceso de contratación) ESPACIOS EN RADIO: 11</p>
	<p>Boletines de prensa virtuales diarios. Con acompañamiento de audios como canal de multimedia, en los cuales se visualiza la gestión de la Administración Municipal.</p>	<p>Boletines de prensa divulgados / Boletines de prensa programados. En el cuatrimestre se publicaron 80 boletines de prensa</p>	<p>30%</p>	<p>La oficina de Comunicaciones del Despacho informa que en este ítem el resultado es: Boletines de Prensa virtuales diarios, con complemento de audios como canal de multimedia, en los cuales se visualiza la Gestión de la Administración Municipal. En este ítem el resultado es de 80 boletines publicados y enviados a la base de datos. Correspondiendo a un 100 % de cumplimiento en el cuatrimestre.</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Publicaciones de temas específicos sobre la gestión de la Administración Municipal	Numero de comunicados de prensa elaborados y divulgados . Se publicaron 25 de temas específicos.	30%	Los comunicados se generan, de acuerdo a la necesidad (o urgencia) de alguna publicación especial del Municipio de Armenia. Entre enero y abril se publicaron 25 comunicados.
	Publicaciones diarias en las redes sociales de la gestión diaria del Señor Alcalde.	Publicaciones realizadas /Publicaciones programadas. Se promedian 10 acciones diarias, por lo tanto se discrimina así: 10 pub. X 120 días (correspondientes a 4 meses de 30 días calendario) para un total de 1.200 publicaciones a 30 de abril de 2017	30%	En referencia a la publicación de redes sociales, se promedian 10 acciones diarias, por lo tanto, se discrimina así: 10 publicaciones x 120 días (correspondientes a 4 meses de 30 días calendario) para un total de 1.200 publicaciones realizadas al 30 de abril de 2017. Se evidencia entre 10 a 15 publicaciones en las redes sociales de boletines y temas relevantes del día, de igual manera se emiten frases filosóficas de contenido social todos los días, se complementa con linografías, un video chip de la actividad más relevante del día y se comparten noticias externas que tengan relación con la agenda del Gobierno Municipal, se actualiza YouTube con material audiovisual que se genera en el día. Se dejan espacios para estar actualizando las actividades mas destacadas del día. Se evidencian publicaciones de campañas en general como: Armenia te quiero limpia, adulto mayor, LGBTI, rendición de obras, Armenia mas Ciudad (YouTube), portales de la Ciudad (Instagram). En facebook y twitter se generan las mismas publicaciones.
	Carteleras o avisos informativos como herramienta de comunicación ubicada en las áreas comunes o de atención al público donde de manera sistemática se presenten datos e información acerca de la Alcaldía.	Actualización de carteleras realizadas /Actualización de carteleras programadas. Cumplidas 21 en el cuatrimestre.	30%	Las carteleras están ubicadas en cada dependencia, quien se encarga de su actualización, según el manual de carteleras, el cual ya se actualizó con la nueva marca de ciudad y fue enviado a las diferentes dependencias de la Administración Municipal, así mismo, se actualizaron los cabezotes. Según información suministrada por la Oficina de Comunicaciones del Despacho, se han venido actualizando permanentemente. Se evidencian carteleras en la la Oficina de Comunicaciones, Control Interno, Planeación, Oficina Asesora Social y Comunitaria del Despacho, Jurídica entre otras.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS (Componente Acciones de Información)	Capacitación a los enlaces del Departamento Administrativo de Planeación para la elaboración de Informes de Gestión y/o Seguimiento respectivo.	Capacitación sobre presentación del Informe de Sinergia Territorial que forma parte del Informe de Gestión. el día 21/03/2017.	30%	Se realizó capacitación sobre la presentación del Informe de Sinergia Territorial, que forma parte del Informe de Gestión, con las siguientes evidencias: Registro fotográfico, cronograma de actividades e Informe consolidado de seguimiento Plan de Desarrollo), con corte diciembre de 2016.
	Identificación y organización de la información producida por la entidad para la Estrategia de Rendición de Cuentas	Realización de ocho (8) reuniones de la Mesa de Transparencia Municipal y cuatro (4) actividades adicionales en el primer cuatrimestre/2017 (02 y 09 de febrero, 01 de marzo y 05 de abril /2017).	30%	Se observa la realización de las siguientes actividades y reuniones de la Mesa Técnica de Transparencia Municipal en el período enero-abril/2017: - Reuniones Mesa de Transparencia: ocho (8), en las siguientes fechas: 30 de enero, 08 de febrero, 01, 15, 22 y 23 de marzo, 04 y 05 de abril/2017. - Otras actividades realizadas: cuatro (4), en las siguientes fechas: 02 y 09 de febrero, 01 de marzo y 05 de abril de 2017 (Taller de riesgos a los enlaces de las dependencias, entrevistas asistencia técnica Actúe, presentación Proyecto Actúe Colombia al Personero Municipal, Cafe conversación). Las evidencias reposan en dos expedientes de la Mesa de Transparencia (listados de asistencias, fotos, encuestas, actas).
	Publicación Planes de Acción Periodicidad Anual (cuando se requiera por modificación)	Se publicaron veintiun (21) Planes de Acción vigencia 2017 (15 dependencias y 6 entes descentralizados).	50%	Se evidencian los pantallazos y publicación en la página web de Planeación Municipal, enlace Planificación Estratégica – Planes de Acción, de los 21 Planes de Acción vigencia 2017 (15 dependencias y 6 entes descentralizados), al igual que los seguimientos del segundo semestre/2016, y fecha última actualización 31 de enero de 2017.
	Publicación de Informes de Seguimiento al Plan de Desarrollo, con periodicidad anual	Se publicó el seguimiento al Plan de Desarrollo, 2016-2019 -Estrategia Sinergia con corte 31 de diciembre/2016.	50%	Se evidencian los pantallazos y publicación en la página web de Planeación Municipal, enlace Planificación Estratégica, del Informe de seguimiento al Plan de Desarrollo 2016-2019 – Estrategia Sinergia, con corte 31 de diciembre/2016, y fecha última actualización 20 de febrero de 2017.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Publicación de los Proyectos de Inversión municipal y sus seguimientos.	Se publicaron los proyectos de inversión municipal de los veintiun (21) Planes de Acción vigencia 2017 (15 dependencias y 6 entes descentralizados) y los seguimientos a los 21 Planes de Acción del 2 semestre/2016	50%	Se evidencian los pantallazos y publicación en la página web de Planeación Municipal, enlace Planificación Estratégica – Proyectos de Inversión el 31 de enero de 2017, de 21 Listados de Proyectos vigencia 2017 (15 dependencias y 6 entes descentralizados) y dos proyectos institucionales; así como la publicación de los seguimientos del segundo semestre/2016 con fecha 13 de marzo de 2017, y última actualización el 28 de abril de 2017 (Migrados al Departamento Nacional de Planeación como inicio del MGA Web). Con respecto al corte del primer semestre/2017 en el próximo informe de seguimiento se verificará su cumplimiento.
	Atención de las consultas realizadas por la ciudadanía al informe de gestión presentado en la Audiencia Pública Participativa como espacio de Diálogo de Rendición de Cuentas.	En el primer trimestre/2017 se realizó un ciclo de 10 espacios de diálogo y se publicaron todas las solicitudes que realizó la comunidad en los Diálogos con el Alcalde.	30%	En el primer trimestre/2017 se efectuó un ciclo de 10 espacios de diálogo con el Alcalde y se publicaron todas las solicitudes que realizó la comunidad, se verificaron los expedientes de las once (11) comunas con sus evidencias (Listados de asistencia a las reuniones, actas, registros fotográficos, intervenciones escritas de la ciudadanía, traslado por competencia a las dependencias y entes descentralizados, consolidado intervenciones, pantallazos y publicaciones de solicitudes en la página web de Planeación Municipal, Mecanismos de Participación ciudadana – Planificación Participativa. En el segundo trimestre se debe realizar seguimiento a las respuestas de las dependencias.
	Carteleros o avisos informativos como herramienta de comunicación ubicada en las áreas comunes o de atención al público donde de manera sistemática se presenten datos e información acerca de la Alcaldía.	Actualización de carteleros realizadas /Actualización de carteleros programadas. Cumplidas 21 en el trimestre.	30%	Las carteleros están ubicadas en cada dependencia, quien se encarga de su actualización, según el manual de carteleros, el cual ya se actualizó con la nueva marca de ciudad y fue enviado a las diferentes dependencias de la Administración Municipal, así mismo, se actualizaron los cabezotes. Según información suministrada por la Oficina de Comunicaciones del Despacho, se han venido actualizando permanentemente. Se evidencian carteleros en la la Oficina de Comunicaciones, Control Interno, Planeación, Oficina Asesora Social y Comunitaria del Despacho, Jurídica entre otras.
	Publicación en página web los informes de gestión a presentar en la Audiencia Pública Participativa como Espacio de Diálogo de la Estrategia de Rendición de cuentas.	El Departamento de Planeación Municipal ha publicado el 100% de los informes de gestión presentados en la Audiencia Pública Participativa como Espacio de Diálogo de la Estrategia de Rendición de cuentas	30%	Al verificar en la página web de la alcaldía de Armenia por el Item Control y Rendición de Cuentas, Sub Item informes rendición de cuentas por el enlace http://www.armenia.gov.co/informe-rendicion-de-cuentas/ este remite a la página web del Departamento de Planeación en el siguiente enlace: http://planeacionarmenia.gov.co/audiencias-publicas-participativas/ en esta página se puede verificar la totalidad de los informes de gestión. Es de aclarar que el Departamento de Planeación es quien está publicando los informes más no la Secretaría de Tecnologías de Información y las Comunicaciones como está establecido en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	<p>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.</p>	<p>En el primer cuatrimestre del 2017 la Secretaría TIC no publicó ni realizó actualizaciones de los dataset.</p>	0%	<p>La actualización de los dataset se realiza cada seis meses, por lo tanto, en el portal datos.gov.co se podrá visualizar la información publicada en el año 2016, para el primer cuatrimestre del 2017 no hay datos nuevos publicados.</p>
	<p>Audiencias públicas participativas como espacio de dialogo de la estrategia de rendición. Se Programaron 2 en cumplimiento de la Ley 1757 de 2.015</p>	<p>Las dos Audiencias Públicas Participativas se realizarán en el segundo semestre/2017.</p>	0%	<p>De acuerdo a lo establecido en el cronograma de actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017, contemplado en la Estrategia de Rendición de Cuentas del Municipio de Armenia y en la Ley 1757/2015, las dos (2) Audiencias Públicas Participativas de Rendición de Cuentas se deben realizar en el segundo semestre de 2017.</p>
	<p>Audiencias públicas participativas como espacio de dialogo de la estrategia de rendición. Se Programaron 2 en cumplimiento de la Ley 1757 de 2.015</p>	<p>Numero de Audiencias Públicas realizadas. En el primer cuatrimestre de 2.017 no se realizó Audiencia Pública de rendición de cuentas.</p>	0%	<p>En el primer cuatrimestre de 2017 no se han realizado Audiencias Públicas Participativas, estos espacios de diálogo se realizarán a partir del segundo semestre de la presente vigencia.</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
<p>ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS (Componente Acciones de Diálogo)</p>	<p>Otros espacios de Dialogo de la Estrategia de Rendición de Cuentas como: Foros, Jornadas de "Todos Ponemos" y "Armenia Solidaria" con 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.</p> <p>Espacios de Interacción entre el Alcalde y la ciudadanía: "Diálogos con el Alcalde 2016"</p>	<p>Otros espacios de Dialogo de la Estrategia de Rendición de Cuentas realizadas/ Otros espacios de Dialogo de la Estrategia de Rendición de Cuentas programado.</p>	<p>30%</p>	<p>DIALOGOS CON EL ALCALDE. Se realizaron 36 espacios de interacción entre el Alcalde, diferentes grupos sociales y población en general, según evidencias suministradas por el Secretario privado del Despacho en el primer cuatrimestre de 2.017. Es de aclarar que las actividades son programadas de acuerdo a solicitudes de estamentos sociales, y comunidad según las necesidades. En consecuencia no es posible programar las actividades de manera permanente.</p> <p>ESTRATEGIA UNIDOS: 1 Socialización del Programa de Todos Ponemos en B/Villa Esperanza Proyecto de Vivienda del Gobierno Nacional- Estrategia unidos, 5 Sesiones Comunitarias en los proyectos de vivienda del Gobierno Nacional - Estrategia Unidos, Participación en 4 Programas de Armenia Solidaria, 1 Socialización del Programa Todos Ponemos B/ Jardín de la Fachada, Un diagnóstico y Socialización en jardín de la fachada sobre el lote de Intervención.</p> <p>MAS FAMILIAS EN ACCIÓN. Se ha realizado 94 encuentros pedagógicos de bienestar comunitario dirigido a madres titulares del programa en los diferentes sectores, con asistencia de 1.469 beneficiarias, encuentros pedagógicos: Padres desorientados hijos difíciles, hijos desorientados padres difíciles, como superar la pobreza extrema. En el cuatrimestre se realizaron 4 comités de madres lideres con las 104 elegidas. Se realizaron 4 reuniones con las 7 Veedurías del programa Mas Familias en Acción; con fines informativos sobre las actividades del programa. En convenio con el Sena se esta capacitando a las madres titulares de los Barrios La Mariela , Gaitán, La Fachada, Jubileo, La Cecilia, La Patria, con el fin de socializar la oferta del Sena, y de esta manera programar nuevas capacitaciones, con el fin de que esta población genere nuevos ingresos a sus hogares. Se ha capacitado en: Peluquería, muñequería navideña, muñequería infantil , bolsos wuayu, estuco veneciano, alfabetización en sistemas, empaques y moño, con 308 asistentes en los 12 cursos realizados .</p> <p>PROYECTO PROMOCIÓN DE LA CORRESPONSABILIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.</p> <p>TODOS PONEMOS: Se realizaron 10 Socializaciones en el marco de las intervenciones de espacios de uso público con participación de 300 personas. Se intervinieron escenarios deportivos, parques infantiles, recuperación de casetas y obras menores, en diferentes sectores: Cañas gordas, Villa Esperanza, Nuevo Horizonte, Parque Uribe, entre otros.</p> <p>ARMENIA SOLIDARIA: Se realizaron 5 Socializaciones en el marco de las jornadas cívico sociales, con participación de Dependencias de la Administración, entidades públicas y privadas quienes ofrecen servicios a la comunidad en general. Se intervinieron los siguientes sectores: B. Luis Carlos Galán, Instituto técnico industrial, Camilo Torres, Nuevo Horizonte el Caimo, La fachada; con la asistencia de 600 personas.</p> <p>ARMENIA ES UN JARDIN: Se desarrollaron 14 intervenciones de recuperación y mantenimiento de glorietas y jardines, 11 separadores viales y 6 parques en diferentes sectores de la ciudad.</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS (Componente Acciones de Incentivos)	Sensibilización y capacitación a la ciudadanía y representantes de la Comunidad Organizada sobre: participación ciudadana, control social de la Estrategia de Rendición de Cuentas del Municipio de Armenia como actividad previa a la Audiencia Pública Participativa	Se realizaron cinco (5) capacitaciones a las JAL sobre el cumplimiento de la Ley 1757/2015, atendiendo solicitudes de los ediles de algunas comunas de la ciudad de Armenia en los meses de enero y febrero/2017.	30%	Se observa la realización de cinco (5) capacitaciones a las JAL sobre el cumplimiento de la Ley 1757/2015 y su publicación en la página Web de Planeación Municipal: Mecanismos de Participación Ciudadana – Planificación Participativa, en las siguientes comunas a solicitud de las mismas, como se verifica en: listados de asistencia, pantallazos y registro fotográfico: -Secretarías JAL del Municipio de Armenia (20/01/2017) a 14 personas. -Ediles JAL Comuna 8 del Municipio de Armenia (01/02/2017) a 4 personas. -Ediles JAL Comuna 9 del Municipio de Armenia (02/02/2017) a 7 personas. -Ediles JAL Comuna 10 del Municipio de Armenia (31/01/2017) a 7 personas. -Ediles JAL Comuna 6 del Municipio de Armenia (30/01/2017) a 6 personas.
	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 dialogo de la estrategia rendición cuentas.	Se realizo una (1) Jornada de capacitación a los enlaces de Planeación.	30%	En el primer cuatrimestre de la vigencia se capacitó con relación a aprestamiento institucional y metodológico a las secretarías de las JAL el 20 de enero de 2-017, en cumplimiento de la Ley 1757 de 2.015, Se dictó ciclo de 11 espacios de dialogo como audiencias participativas de rendición de Cuentas liderados por las juntas administradoras locales.
	Seguimiento a las conclusiones y compromisos de las Audiencias Públicas Participativas de Rendición de Cuentas y Feria de la gestión.	Las dos Audiencias Públicas Participativas de Rendición de Cuentas y el seguimiento a las conclusiones y compromisos se realizarán en el segundo semestre/2017.	0%	De acuerdo a lo establecido en el cronograma de actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017, contemplado en la Estrategia de Rendición de Cuentas del Municipio de Armenia y en la Ley 1757/2015, las dos (2) Audiencias Públicas Participativas de Rendición de Cuentas se deben realizar en el segundo semestre de 2017. Por lo tanto el seguimiento a las conclusiones y compromisos de las Audiencias Públicas Participativas de Rendición de Cuentas también debe efectuarse en el segundo semestre de la presente vigencia.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Resocializar los Protocolos de Servicio al Ciudadano, el cual está dirigido a todos los funcionarios de planta y contratistas de la Administración.	Informe de la actividad de orientación y Atención al Cliente	30%	<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 tengan conocimiento de los eventos que el ciudadano quiere participar o asistir.</p>
		Informe de la Actividad de Atención a las PQRS	30%	<p>En el módulo de correspondencia en el primer cuatrimestre de 2017, se evidenció que las dependencias que tuvieron el mayor número de PQRS fueron : Planeación (534), Departamento Administrativo de Hacienda (359), Secretaria de Gobierno (181) , Secretaria de Desarrollo Social(122). Con respecto a las PQRS vencidas corresponden a: Secretarías de Gobierno (27) e Infraestructura (11) que estan fuera del término de ley .</p> <p>El indice de oportunidad en las respuestas fue de 97% ((163 1/ 1674).</p>
	Fortalecer los canales de atención al ciudadano para optimizar y realizar campañas continuas para mejorar la "Atención al Cliente" con la	Campaña de divulgación línea 018000189264	30%	Referente a la campaña de divulgación de la línea 018000189264, se incluyó en el formato de oficio normalizado R-AM-PGG-001 versión 10 , 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	0%	La línea 018000189264, se encuentra inmersa en el conmutador, el cual se encuentra obsoleto y no permite ejercer controles, por lo tanto se hace necesario adquirir un nuevo conmutador que brinde un buen servicio a la comunidad
	Informe de seguimiento a las solicitudes realizadas mediante correo electrónico institucional	30%	En el primer cuatrimestre de 2017, a través del correo electrónico servicioalcliente@armenia.gov.co, se recibieron 842 solicitudes. La contratista encargada relaciona diariamente y mes a mes las solicitudes totalizandolas a final de cada mes, para posteriormente redireccionarlas por competencia a las diferentes dependencias de la Admnistración municipal, quienes son los responsables de emitir las respuestas respectivas a los usuarios.	

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	finalidad de mejorar continuamente los servicios que presta el Municipio de Armenia	Una (1) Campaña Continua:	30%	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 deben tener los servidores públicos frente a los ciudadanos, brindando una excelente atención, cuando vienen a solicitar servicios.
		Informe de resultado de la encuesta de satisfacción del servicio de atención al ciudadano	30%	<p>Los funcionarios de la Oficina del Servicio de Atención al Ciudadano, realizaron encuesta a 500 personas que ingresaron al Centro Administrativo Municipal. De lo cual, se evidenció que los resultados obtenidos en los diferentes aspectos arrojó la siguiente información: calificación Regular obtuvo un porcentaje 4.09%, Calificación Bueno arrojó 35,26 %, y la Calificación Excelente alcanzó un 59,63% ,para un total de las tres calificaciones de 99%.</p> <p>Es importante propender para que la atención a los ciudadanos sea cordial y con disposición de servicio.</p>
	Responder todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y observaciones a procesos contractuales	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	100%	Para la fecha corte del presente seguimiento (Abril 30), dentro de las diferentes clases de procesos que adelanta la Administración Municipal (Licitación pública (DAJ-LP-001,002,003,004), Subasta Inversa (DAJ-SASI-001 y 002), Selección Abreviada de Menor Cuantía (DAJ-SAMC 003, 004, 005, 007, 008) y Minima Cuantía (004,014,020,021,028, 033)), se presentaron 69 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 terminos 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.
	Botón de acceso implementado según lo estipulado en la Ley 1712 de 2014	Botón implementado permanentemente desde el año 2015	100%	Se implementó botón de Transparencia Acceso a la información en la Página Web de la Administración Municipal dando cumplimiento Ley 1712 de 2014. fuente de verificación: http://www.armenia.gov.co/ley-de-transparencia-1712/

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
<p>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN</p> <p>INSTRUMENTOS DE GESTION DE LA INFORMACIÓN</p> <p>Garantizar el acceso al botón de "Transparencia y Acceso a la Información", en el portal WEB Institucional. www.armenia.gov.co</p> <p>Publicar el Registro de Activos de Información.</p>	Registro de Activos de Información publicado	En el primer cuatrimestre del 2017 la Secretaría TIC no realizó publicaciones de registros activos de información de la administración	30%	<p>La publicación del registro de activos de información se realiza cada seis meses, la última publicación se realizó en diciembre del 2016, la próxima publicación se tiene programada para finales de junio del 2017.</p> <p>La información publicada se puede verificar en el siguiente link: http://www.armenia.gov.co/activos-de-informacion/ Sub ítem https://www.datos.gov.co/dataset/Activos-Infomaci-n-Alcald-a-de-Armenia/kszk-pmvm</p>
<p>TRANSPARENCIA ACTIVA</p> <p>Publicar los costos de reproducción de la información pública, de acuerdo a solicitud del Comité de Transparencia.</p>	Informe de costos de reproducción de la información pública publicado en la página web.	No se ha publicado el informe de costos de reproducción.	30%	<p>El informe de costos fue publicado en el año 2016, la publicación se realiza cada vez que se presente modificación al decreto. Actualmente está publicado el Decreto Número 079/2016 Por medio del cual se fijan los costos de reproducción de la información pública - emanado del Departamento Administrativo de Bienes y Suministros.</p> <p>fuelle de verificación: Ítem de atención al ciudadano: http://www.armenia.gov.co/costos-de-reproduccion/sub-item http://www.armenia.gov.co/wp-content/uploads/2016/08/DECRETO%20079%20DE%202016.pdf</p>
<p>Publicar la información establecida en la estrategia de gobierno en línea.</p>	Información establecida en la estrategia de gobierno en línea publicada	La Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones recibió 127 solicitudes de publicación mediante correo electrónico, y en físico 11 solicitudes, para un total de 138.	30%	<p>Se revisó el cumplimiento de las publicaciones en el enlace: Armenia.gov.co - ítem Transparencia - Sub ítem Registro de Publicaciones - Instrumentos de información pública.</p> <p>Nota: En el informe del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en el campo de anotaciones la Secretaría indicó que recibieron 180 solicitudes y las mismas se publicaron, pero al hacer la revisión se evidencian un menor número de publicaciones, por lo tanto la información registrada en el Plan no es coherente.</p>
<p>TRANSPARENCIA PASIVA</p> <p>Publicación de las respuestas a solicitudes anónimas de la comunidad de usuarios</p>	Formatos y documentos del Sistema de Gestión Integrado SGI - CALIDAD-MECI revisados, aprobados y publicados para consulta y descarga de usuarios internos y externos.	Intraweb implementada con formatos y documentos publicados	100%	<p>Actualmente está implementado un módulo del SGI - calidad MECI, se encuentra en el intranet municipal. dirección: http://190.90.218.117/intranet/index.php</p> <p>sub ítem: http://190.90.218.117/intranet/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=Documentos_web_pub</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
<p>comunidad, de acuerdo a solicitud de las dependencias.</p> <p>Garantizar la operatividad del sistema de PQRS, de la Administración Municipal.</p> <p>CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD</p>	<p>Respuestas a solicitudes anónimas de la comunidad, de acuerdo a solicitud de las dependencias publicadas</p>	<p>Para el primer cuatrimestre del 2017 se han recibido siete solicitudes de publicación y las mismas se han publicado. Las dependencias que hicieron la solicitud fueron el Departamento Administrativo de Planeación- oficina de Control Urbano y el Departamento</p>	<p>30%</p>	<p>La Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones indica que para el primer cuatrimestre se recibieron siete solicitudes de publicaciones habiendose publicado su totalidad</p> <p>Fuente de verificación: en el ítem NORMATIVIDAD - sub ítem NOTIFICACIONES POR AVISO http://www.armenia.gov.co/notificaciones-por-aviso/</p> <p>Nota: En el informe del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en el campo de anotaciones la Secretaría indicó que recibieron 180 solicitudes y las mismas se publicaron, pero al hacer la revisión se evidencia solo 7 publicaciones de respuestas a solicitudes anónimas de la comunidad, por lo tanto la información registrada en el Plan no es coherente</p>
<p>Publicar la información con criterio diferencial, de acuerdo a solicitudes de las dependencias.</p> <p>MONITOREO</p> <p>Publicar el informe de monitoreo de solicitudes de acceso a información, de acuerdo a solicitudes de la dependencia competente.</p>	<p>Sistema de PQRS de la Administración Municipal</p>	<p>El sistema de PQRS se encuentra en funcionamiento.</p>	<p>100%</p>	<p>Cabe aclarar que el soporte técnico o el funcionamiento de la plataforma de PQRS es responsabilidad de las Secretaría de la Tecnologías de la Información y la Comunicaciones, pero la operatividad es responsabilidad del Servicio de Atención al Ciudadano. del Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional</p> <p>fuente de verificación: http://190.90.218.117/intranet/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=24&Itemid=249</p>
	<p>Información publicada con criterio diferencial de acuerdo a solicitudes de las dependencias</p>	<p>En el primer cuatrimestre del 2017 se creó el blog del programa Más Familias en Acción.</p>	<p>30%</p>	<p>La Secretaria de Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones implementó el Blog, pero es la oficina de Familias en Acción la encargada de administrar el blog y es quien publica información de interés a la población beneficiada con el programa.</p> <p>Fuente de verificación: http://www.armenia.gov.co/ pie de página- ítem programas más familias en acción http://masfamiliasarmeniaq.blogspot.es/</p>
	<p>Un (1) informe de monitoreo de solicitudes de acceso a la información de acuerdo a la solicitud de la dependencia competente publicado.</p>	<p>Existe la herramienta, falta socializarlo con las dependencias.</p>	<p>20%</p>	<p>La Secretaria de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones, desarrolló un aplicativo que permite a los funcionarios de otras dependencias realizar solicitud(es) de publicación por medio del sitio web de la Alcaldía del Municipio de Armenia. Éste cuenta con una sección donde el solicitante podrá realizar un seguimiento a las publicaciones realizadas, actualmente está establecido el cronograma de socialización y capacitación del mismo.</p> <p>Hasta el momento no se tiene el informe de monitoreo de solicitudes de acceso a información, como lo establece el componente del Plan, por lo tanto, esta meta no ha generado avance significativo.</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
INICIATIVAS ADICIONALES	Operatividad la Mesa Técnica Municipal de Transparencia.	Realización de ocho (8) reuniones de la Mesa de Transparencia Municipal y cuatro (4) actividades adicionales en el primer cuatrimestre/2017 (02 y 09 de febrero, 01 de marzo y 05 de abril /2017).	30%	Se observa la realización de las siguientes actividades y reuniones de la Mesa Técnica de Transparencia Municipal en el período enero-abril/2017: - Reuniones Mesa de Transparencia: ocho (8), en las siguientes fechas: 30 de enero, 08 de febrero, 01, 15, 22 y 23 de marzo, 04 y 05 de abril/2017. - Otras actividades realizadas: cuatro (4), en las siguientes fechas: 02 y 09 de febrero, 01 de marzo y 05 de abril de 2017 (Taller de riesgos a los enlaces de las dependencias, entrevistas asistencia técnica Actúe, presentación Proyecto Actúe Colombia al Personero Municipal, Cafe conversación). Las evidencias reposan en dos expedientes de la Mesa de Transparencia (listados de asistencias, fotos, encuestas, actas).
	Garantizar el acceso a la información mediante herramientas móviles.	Diseño de apps para acceso a la información pública. Se implementó en el 2016 la App de PQRSD, para el acceso a peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias.	100%	Se implementó la App de PQRS, para el acceso a peticiones, quejas, reclamos y solicitudes para la comunidad.
	Realizar actividades institucionales de socialización del Código de ética vigente y los valores éticos.	Control de Asistencia del 24 de noviembre de 2016 , en la actividad Promotores Éticos	50%	Mediante oficio DF-PTH-AJL-1031 de marzo 06 de 2017, la Gestora Etica del Municipio , convocó reunión a los promotores éticos para el 21 de marzo de 2017 en el Auditorio Ancizar López, en el cual se trató sobre la Resolución 1310 de diciembre 30 de 2016 y se acordó realizar la semana de las practicas éticas entre el 04 y el 06 de julio de 2017. Además a través del oficio DF-PTH-AJL-1519 de Marzo 24/17 , informan sobre la distribución de los valores eticos por cada piso .
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