



Fecha de Corte: 31 de agosto de 2016

Fecha de seguimiento: 14 de septiembre de 2016

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 mayo al 31 de agosto de 2016, el Departamento Administrativo de Planeación realizó acompañamiento y asesoría a los diferentes procesos de la Administración Central para lo cual se efectuó la respectiva medición y el monitoreo al Mapa de Riesgos.	60%	<p>Se evidencia la medición y monitoreo de los riesgos de corrupción en los dieciocho (18) procesos que componen la Administración Central del Municipio de Armenia, de acuerdo a Circular 025 del 08 de agosto de 2016, las Actas de Comité Operativo, el Informe de Gestión de los Riesgos de Corrupción correspondiente al período comprendido entre el 01 de mayo al 31 de agosto, presentado en cuadro de mando evaluado y consolidado por la Administradora de Riesgos. Se observan debilidades en algunas mediciones que requieren su ajuste, así como mayor intervención de la Administradora de Riesgos para producir alertas y observaciones, como las que a continuación se relacionan:</p> <p>-Secretaría de Desarrollo Económico: "No. APLICATIVOS SIN LOS COMPONENTES DE SEGURIDAD NECESARIOS/No.TOTAL DE APLICATIVOS DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL: 40/40=100% (No es coherente la medición establecida en cuadro control de indicadores que reporta el Departamento Administrativo de Planeación, que es diferente a los datos del Acta 659 del 29.08.2016 del Comité Operativo de la Secretaría de Desarrollo Económico).</p> <p>-Secretaría de Gobierno: N° de copias de seguridad realizadas por el proceso / N° de Operaciones Matriz procesos y procedimientos: 39/25=100% (El resultado es 156%).</p> <p>-Secretaría de Tránsito : INFORMACIÓN PRESENTADA A TIEMPO / INFORMACIÓN REQUERIDA POR LOS USUARIOS: 0/0=0 (La medición está erróneamente realizada y el indicador "PERDIDA Y DETERIORO DE DOCUMENTOS DEL ARCHIVO DE GESTIÓN", no guarda coherencia con la fórmula. Así mismo, realiza la medición extemporáneamente por cuanto se debió realizar el 02 de septiembre de 2016, según Circular 025).(Acta 009 del 08.09.2016)</p> <p>-Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional - Procesos Talento Humano: El indicador "PERDIDA Y DETERIORO DE DOCUMENTOS DEL ARCHIVO DE GESTIÓN", no es coherente con la fórmula: INFORMACIÓN PRESENTADA A TIEMPO/ INFORMACIÓN REQUERIDA POR LOS USUARIOS, que reporta en el cuadro control.</p> <p>-Departamento Administrativo de Hacienda: La fórmula está incompleta-REGISTROS CONTABLES DEBIDAMENTE DOCUMENTADOS: 191 (Falta el numerador o base).</p> <p>-Departamento Administrativo Jurídico: Realiza la medición extemporáneamente, la cual se debió realizar el 02 de septiembre de 2016).(Acta No. 14 del 07.09.2016 del Comité Operativo)</p> <p>En el seguimiento realizado se tuvo en cuenta la recomendación del Departamento Administrativo de Control Interno respecto a la inclusión del Mapa consolidado de la medición que efectúan las dependencias a los riesgos de corrupción y su respectivo seguimiento.</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Responder todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y observaciones a procesos contractuales	Departamento Administrativo Jurídico	50%	El Departamento Administrativo Jurídico recibió en el segundo cuatrimestre de 2016, 12 Derechos de Petición, de los cuales 8 se remitieron a las dependencias de acuerdo a su competencia, discriminados así: (1) Oficina Comunicaciones, (5) Secretaría de Tránsito y Transporte, (1) Secretaría de Infraestructura, (1) Departamento Bienes y Suministros, (4) Departamento Administrativo Jurídico. Con respecto a los 4 derechos de petición que por competencia se asignaron a ese Departamento Administrativo, 2 de ellos corresponden a recursos, que no tiene términos, pero fueron contestados a tiempo, los otros 2 se respondieron dentro de los términos pero no fueron finalizadas en la plataforma de intranet.
RACIONALIZACION DE TRAMITES Generar y Actualizar los trámites en línea	Dos (2) trámites y / o servicios nuevos implementados como Trámites en Línea	No se presentaron actualizaciones de trámites y/o servicios	0%	Actualmente están creados catorce (14) trámites y/o servicios virtualizados, los cuales al momento del seguimiento no se han actualizado, dado que ninguna de las dependencias dueñas del trámite han pedido solicitud de cambio.
		1. Se tiene implementado el servicio de descargue de la factura de impuesto por contribución de valorización. 2. Mediante Contrato celebrado con la empresa SEVEN - Soluciones Informáticas, se está realizando el levantamiento de información para la virtualización de otro trámite o servicio, que consiste en reporte de exoneraciones y exclusiones de impuestos contemplados en el Estatuto Tributario Municipal.	60%	El trámite se encuentra en la URL de la Página Web de la Alcaldía de Armenia, que permite la consulta exprés de la Factura de la Contribución por Valorización. http://190.90.218.125:8080/postarmenia/www/com.aspsolutions.GWTJSuite/GWTJSuite.html?cn=com.smart.src.taxlocal.taxlocal&war=postarmenia
	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.	Espacios de radio y televisión emitidos / Espacios de radio y televisión programados	60%	La Oficina de Comunicaciones informa que el programa de radio depende de un convenio con la Universidad del Quindío, y el programa de TV depende de un contrato de prestación de servicios. La emisión de espacios en radio y TV se cuantifica en relación con los medios de comunicación contratados en el 2016. ESPACIOS EN TV: 06 - ESPACIOS EN RADIO: 16, para un total de Emisiones de 22.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Boletines de prensa virtuales diarios. Con acompañamiento de audios como canal de multimedia, en los cuales se visualiza la gestión de la Administración Municipal.	Boletines de prensa divulgados / Boletines de prensa programados.	60%	<p>La Oficina de Comunicaciones del Despacho informó que en este ítem el resultado es 83/83. Correspondiendo a un 100 % de cumplimiento en el cuatrimestre. Se verificaron boletines de prensa Nos. 105 de 08.06.16, 122 de 30.06.16, 162 de 30.0.16, 05 de 02.05.16, 06 de 01.06.16, entre otros que contienen temas como: Su contribución fortalece la Educación, proyectos estratégicos del sector Infraestructura, obras de la Empresa Amable avanzan por el buen camino, Plan Municipal de Desarrollo, invitación Exposición de convergencia, Ley 1523 de 2012 referente a la gestión del riesgo, Cultura ciudadana y Paz, multas pico y placa, Educamos para la Paz, día Internacional de los desaparecidos, semana de la juventud, capacitación en responsabilidad Fiscal, mensajes alusivos a las diferentes actividades del señor Alcalde y su Gabinete.</p> <p>Se recomendó realizar el envío diario al enlace del Departamento Administrativo de Control Interno los boletines emitidos por esa dependencia para que se puedan verificar permanentemente.</p>
	Publicaciones de temas específicos sobre la gestión de la Administración Municipal	Número de comunicados de prensa elaborados y divulgados .	60%	Se evidenciaron en el seguimiento efectuado los comunicados de prensa Nos 014 de 26.05.16, respecto al tema - Armenia avanza por el camino del desarrollo-, los gremios participan, 020 de 27.06.16 -Alcalde y taxistas combaten la ilegalidad- , si a la paz, 025 de 18.08.16, -semana de adulto mayor, Plan Integral de seguridad y convivencia con la Directora Nacional de Gobierno y gestión territorial del Ministerio del interior, Armenia modelo de seguridad y convivencia-.
	Publicaciones diarias en las redes sociales de la gestión diaria del Señor Alcalde.	Publicaciones realizadas /Publicaciones programadas.	60%	<p>Se evidenciaron 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 infografías, 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 evidenciaron publicaciones de campañas en general como: Armenia te quiero limpia, adulto mayor, LGBTC, rendición de obras, semana de la Juventud, Armenia mas Ciudad (YouTube), portales de la Ciudad (Instagram). En facebook y twitter se generan las mismas publicaciones.</p> <p>En referencia a la publicación de redes sociales, se promedian 10 acciones diarias, por lo tanto se discrimina así:</p> <p>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 2016.</p>
	Capacitación a los enlaces del Departamento Administrativo de Planeación para la elaboración de Informes de Gestión y/o Seguimiento respectivo.	<p>Se evidencia la realización de dos (2) capacitaciones:</p> <p>1. Ciclo de capacitaciones en Formulación de Proyectos del 10 al 18 de mayo de 2016 (21 sesiones).</p> <p>2. Implementación de instrumentos de Planificación el 07 de junio de 2016, en reunión de aprestamiento institucional.</p>	60%	Lo realizado en el período evaluado (2o cuatrimestre de 2016) se ajusta a lo establecido en el cronograma de actividades anexo al Plan Anticorrupción, respecto a capacitaciones dirigidas a los funcionarios y contratistas de enlace de los diferentes procesos que componen la Administración Municipal Central y de los Entes Descentralizados para la elaboración de informes de gestión y formulación de proyectos. Se observa convocatoria del despacho y listado de asistencia del 07.06.2016 a la reunión de aprestamiento institucional de los funcionarios y contratistas de enlace de todas las dependencias y entes descentralizados del Municipio de Armenia.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS (Componente Acciones de Información)	Identificación y organización de la información producida por la entidad para la Estrategia de Rendición de Cuentas	Según los soportes que reposan en el expediente del archivo de gestión del Departamento Administrativo de Planeación, se evidencia la compilación de los documentos de la información generada en el proceso de la Audiencia Pública Participativa que se realizó el 28.07.2016, los que también se presentaron en reunión de la Mesa Técnica de Transparencia Municipal el 02.08.2016.	50%	<p>Se evidencia la realización de reunión de la Mesa Técnica de Transparencia, el 02.08.2016, en la cual se compiló como expediente los documentos de la información generada en el proceso de la Audiencia Pública Participativa desarrollada el 28.07.2016, con el fin de visibilizar los avances.</p> <p>El 03.06.2016 se dictó conferencia por la contratista enlace de la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, a cerca de sesenta (60) funcionarios y contratistas de la Entidad, en el marco legal de la política pública de acceso a la información sobre varios temas, entre ellos el proceso de rendición de cuentas, al igual que en reunión de la Mesa Temática de Transparencia celebrada el mismo día.</p>
	Publicaciones en la página web de los informes de gestión presentados en los espacios de Diálogo de la Estrategia de Rendición de Cuentas del Municipio.	Entre el 01.01.2016 a la fecha del seguimiento realizado, se ha efectuado la publicación de los Planes de Acción de la vigencia 2016, los seguimientos Planes de Acción de la vigencia 2015, Informe de Gestión de la vigencia 2015, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Indicadores de Desempeño, el Plan Anualizado de Adquisiciones vigencia 2016, informe de gestión del primer	60%	Se verificaron las publicaciones en la página de la Alcaldía de Armenia, en la dirección http://www.armenia.gov.co / ITEM "Control y Rendición de Cuentas", SUB ITEM "Informes rendición de cuentas".
	Publicación de Informes de Seguimiento al Plan de Desarrollo, Planes de Acción, Proyectos de Inversión, Seguimientos a los Proyectos de Inversión.	Se publicó el seguimiento al Plan de Desarrollo 2012-2015, así como los 21 Planes de Acción, y sus seguimientos de todos los procesos que componen la Administración Municipal de Armenia, al igual que los Proyectos de Inversión de la vigencia 2016.	60%	Se evidencia en la página web de la Alcaldía de Armenia, la publicación del Plan de Desarrollo 2016-2019, así como los 21 Planes de Acción de los dos semestres de la vigencia 2016, y los seguimientos del primer semestre de 2016 de todos los procesos que componen la Administración Municipal de Armenia, al igual que los Proyectos de Inversión de la vigencia 2016, en el Enlace "Políticas, Planes y Programas" y en el link: "Transparencia y Acceso a Información Pública-6 Planeación"
	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.	Se dió respuesta a treinta y un (31) preguntas realizadas por la ciudadanía, corriendo traslado por competencia a las dependencias y entes descentralizados por parte del Departamento Administrativo de Planeación en coordinación con el Departamento Administrativo de Control Interno.	50%	Se evidencia el proceso de reparto por competencia a las dependencias de la Administración Central y Entes Descentralizados por parte del Departamento Administrativo de Planeación en coordinación con el Departamento Administrativo de Control Interno, así como las respuestas a las partes interesadas.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	<p>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.</p>	<p>Actualización de carteleras realizadas /Actualización de carteleras programadas.</p>	60%	<p>Las carteleras están ubicadas en cada dependencia, quien se encarga de su actualización, según el manual de carteleras. Las carteleras deben ser actualizadas mensualmente. Según información suministrada por la Oficina de Comunicaciones del Despacho, se han venido actualizando permanentemente, las cuales se han actualizado 21 en el cuatrimestre.</p> <p>Se evidencian carteleras en la la Oficina de Comunicaciones, Control Interno, Planeación, Oficina Asesora Social y Comunitaria del Despacho, Jurídica entre otras.</p>
	<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>La Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones manifestó en el seguimiento realizado que se encuentra en trámite el levantamiento de información de DATASET con el fin de actualizar la información antes publicada.</p>	30%	<p>Fuente de verificación: http://datos.gov.co/ y https://datos.gov.co/browse?q=alcaldia+armenia</p> <p>Se recomendó a todas las dependencias de la Administración Municipal, en especial a la Secretaría de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, como dependencia responsable de publicar en el portal http://datos.gov.co/, que las publicaciones que se realicen contengan información actualizada, clara, veraz y útil para quien la consulte.</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.</p>	60%	<p>Se realizó la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas correspondiente al Primer Semestre de 2016 el día 28 de julio de la misma vigencia. Se evidenciaron 3 carpetas de archivo que contienen todas las etapas del proceso de los mecanismo de rendición pública de cuentas. El manual único de que trata el artículo 51 de la Ley 1757 de 2.015. a) Aprestamiento b)Capacitaciones c)Publicación de información d)Convocatoria y evento e)seguimiento f)Respuestas escritas y en el termino de 15 días a las preguntas de los ciudadanos g)Publicaciones en la página Web y en los medios de difusión oficiales de la entidad. Además se verificó lista de asistencia y registros fotográficos. Se verificó igualmente el cumplimiento de los artículos 51 y 56 de la mencionada ley.</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS (Componente Acciones de Diálogo)	Audiencias Públicas Participativas como Espacio de Diálogo de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Se realizó la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas del Primer Semestre el día 28 de julio de 2016, que compila los 21 informes de gestión y actividades más destacadas ejecutadas por las Secretarías y Departamentos Administrativos del Nivel Central de la Alcaldía, y de los Entes Descentralizados que componen el Municipio de Armenia.	50%	Lo realizado en el período evaluado (2o cuatrimestre/2016) se ajusta a lo establecido en el cronograma de actividades anexo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y corresponde a la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas que realizó el 28 de julio/2016 el Señor Alcalde, con la asistencia de representantes de las organizaciones de la sociedad civil, veedurías ciudadanas, Juntas de Acción Comunal, JAL, ONG, Organismos de Control, Concejo Municipal, gremios y ciudadanía en general, con el apoyo y acompañamiento de los Secretarios de Despacho, Directores de Departamento Administrativo y Gerentes de Entidades Descentralizadas del Orden Municipal.
	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.	Otros espacios de Dialogo de la Estrategia de Rendición de Cuentas realizadas/ Otros espacios de Dialogo de la Estrategia de Rendición de Cuentas programado.	60%	<p>TODOS PONEMOS: Se realizaron 11 Intervenciones con una participación de 610 personas. Se intervinieron escenarios deportivos, parques infantiles, recuperación de casetas y obras menores, en diferentes barrios de la Ciudad, mediante el apoyo y promoción de la participación y corresponsabilidad ciudadana.</p> <p>ARMENIA SOLIDARIA: Jornadas Cívico sociales 4 una vez al mes, con participación de Dependencias de la Administración, entidades públicas y privadas quienes ofrecen servicios a la comunidad en general. Se intervinieron los siguientes sectores: Gustavo Matamoros, Plaza minorista parque Sucre, el Paraíso con participación 908 personas. Verificadas listas de asistencia.</p> <p>ARMENIA ES UN JARDIN: Se verificó sembrado de 8 jardines en diferentes sectores. Institución Educativa Marcelino Champagnat, Santander, Barrio Rojas Pinilla, tercera etapa Bomberos, Glorieta Buenos aires, Centro Comercial Cielos abiertos, Luis Carlos Galán Monte Blanco tercera etapa.</p> <p>SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO PROMOCIÓN DE LA CORRESPONSABILIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Mediante reuniones con la comunidad se realizaron 18 socializaciones, donde se expusieron las actividades que desarrolla la Oficina Asesora Social y Comunitaria del Despacho. Todos Ponemos, Armenia Solidaria, Armenia es un Jardín, Cine bajo la Luna, Diálogos con el Alcalde, nos Educamos para que Armenia sea un Paraíso donde se educa a la ciudadanía sobre el cuidado de los bienes de uso público.</p> <p>CINE BAJO LA LUNA: Total de 18 películas educativas dirigidas a niños, adolescentes y adultos. Se realiza viernes y sábado.</p> <p>RED UNIDOS: Se desarrollaron 2 rutas de ofertas para dar a conocer la estrategia Red Unidos. Se identifican ofertas que permitan cumplir los logros básicos para que los beneficiarios del programa puedan superar su condición de pobreza extrema. Se realizaron los días 5 y 10 de mayo de la presente vigencia. Jornada de atención Institucional, Foro de Mesa Territorial Ampliada.</p> <p>MAS FAMILIAS EN Acción: Se ha realizado 174 encuentros de bienestar comunitario dirigido a madres titulares del programa de los diferentes sectores, con asistencia de 3.276 beneficiarias, encuentros pedagógicos: Padres desorientados hijos difíciles, hijos desorientados padres difíciles, como superar la pobreza extrema. En el cuatrimestre se realizaron 3 comités de madres líderes con las 112 elegidas. Se realizaron 3 reuniones con las 8 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 Cecilia, Las Colinas y Nuevo Armenia, con el fin de socializar la oferta y de esta manera programar nuevas capacitaciones para el ultimo cuatrimestre, con el fin de que esta población genere nuevos ingresos a sus hogares. Se ha capacitado en: Peluquería, decoración de uñas, muñequería navideña, acabado y estuco. En total se realizaron 245 actividades.</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Espacios de Interacción entre el Alcalde y la ciudadanía: "Diálogos con el Alcalde 2016"	Diálogos con el Alcalde Realizados /diálogos con el Alcalde programados	60%	Según evidencias suministrada por el Secretario Privado del Despacho en el primer cuatrimestre de 2.016, se realizaron 45 actividades de dialogo entre el Señor Alcalde y la comunidad. Es de aclarar que las actividades son programadas de acuerdo a solicitudes de estamentos sociales, y comunidad según las necesidades del Despacho. En consecuencia no es posible programar las actividades de manera permanente. Se verificaron 45 espacios de interacción entre alcalde, comunidad y grupos sociales: Reunión con los miembros del consejo territorial de Planeación, reunión con miembros de la asociación de empleados públicos del Municipio de Armenia, ASOEMPUMAR, reunión con Ediles de la Comuna 4, reunión con organizaciones de protectores de animales, tratamiento tema aeropuerto con Cámara de Comercio, reunión con Cultores del Municipio de Armenia, reunión con miembros de miembros del consejo territorial de planeación, reunión con miembros de la mesa de Construcción entre otras. Se realizaron 45 actividades de dialogo entre Alcalde y comunidad.
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 la Estrategia de Rendición de Cuentas del Municipio de Armenia como actividad previa a la Audiencia Publica Participativa	Se evidencia la realización de una capacitación a ediles y representantes de la comunidad organizada el 19.072016 mediante convocatoria realizada por el Despacho de la Alcaldía (Oficio AM-PGG-OAAD-222 del 13.07.2016).	50%	Lo realizado en el período evaluado (2o cuatrimestre/2016) se ajusta a lo establecido en el cronograma de actividades anexo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016 (PAAC) y corresponde a la capacitación a ediles y representantes de la comunidad organizada el 19.07.2016 en: "Sistema de Planificación del Municipio de Armenia y Taller Participativo sobre el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015. Definición Rendición de Cuentas" atendiendo la convocatoria efectuada por la Asesora Administrativa del Despacho y el Director del Departamento Administrativo de Planeación.
	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.	60%	Se realizó la conformación del Equipo Técnico de Apoyo mediante la reunión de aprestamiento institucional realizada con la convocatoria de la circular No. 02 del 25 de mayo de 2016
	Seguimiento a las conclusiones y compromisos de las Audiencias Públicas Participativas de Rendición de Cuentas y Feria de la gestión.	Se evidencia en expediente y página web de la Alcaldía de Armenia la publicación de las preguntas realizadas por la comunidad como compromiso de la Audiencia Pública Participativa con corte primer semestre 2016, previa recopilación de preguntas y respuestas una vez terminado el evento.	50%	Se efectuó la publicación en la página web de la Alcaldía de Armenia, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, de las preguntas realizadas por la comunidad con las respectivas respuestas, como compromiso de la Audiencia Pública Participativa de la Gestión correspondiente al primer semestre 2016 y desarrollada el 28 de julio de la misma vigencia, previa consolidación de las mismas, según formatos entregados en el desarrollo de la audiencia.

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.	Departamento Administrativo de Fortalecimiento institucional (Oficina de Atención al ciudadano) y Oficina de Comunicaciones	80%	<p>Informe de la Actividad de orientación y atención al cliente: La Oficina de Atención al Ciudadano, cuenta con dos personas encargadas de la recepción de correspondencia externa, además tiene cuatro (4) contratistas encargadas de: manejo del software de ingresos, conmutador, crea ciudadano de intranet, orientar al usuario.</p> <p>A través de la factura emitida por el Proveedor CLARO, se pudo evidenciar en el mes de agosto, que 216 usuarios utilizaron la línea gratuita 018000. Con respecto al software de ingresos de visitantes , en el mes de agosto ingresaron 1.014, de los cuales 754 fueron nuevos registros y 260 visitantes frecuentes. Dentro del informe se evidenció que las dependencias que obtuvieron el mayor flujo de visitantes correspondió al Departamento Administrativo de Planeación, Secretaria de Desarrollo social, Secretaria de Educación, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Salud.</p> <p>Es de anotar que el software de visitantes, en los anteriores meses estuvo suspendido por fallas presentadas en el mismo.</p>
			80%	<p>Actividad Atención PQRS:</p> <p>En el módulo de correspondencia se recibieron del 02 de mayo al 31 de agosto de 2016, un total 13.584 registros de los cuales 7,209 corresponde al módulo PQRS, en la plataforma se contestaron a tiempo 7.059, el cual se obtuvo una efectividad del 98%, es de anotar que el 2% faltante se debe a fallas del servidor, ya que los operadores de las diferentes dependencias contestaron a tiempo a los peticionarios , pero en la plataforma no se pudo finalizar. Se cuenta con el soporte de un ingeniero perteneciente a la Secretaría de las Tecnologías y las Comunicaciones. Además, se realiza acción preventiva a través de una contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano de visitar diariamente a las diferentes dependencias de la Administración Municipal de recordar las PQRS que están próximas a vencerse.</p>
			100%	Referente a la campaña de divulgación de la línea 01800018926, 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.
			0%	<p>Con respecto al seguimiento a uso de la línea gratuita, Esta se encuentra inmersa en el conmutador, a la fecha presenta fallas , por tanto, se solicitó al Departamento Administrativo de Bienes y Suministros, la revisión, mantenimiento y programación del PBX por la empresa especializada .</p> <p>Dicha dependencia remitió respuesta manifestando que no había recursos económico para contratar dicho mantenimiento.</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	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	Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional y Oficina de Comunicaciones	100%	Informe de seguimiento a las solicitudes realizadas mediante correo electrónico institucional. En el segundo cuatrimestre de 2016, se recibieron 828 solicitudes por el correo electrónico servicioalcliente@armenia.gov.co, los cuales fueron redireccionados por competencia a las diferentes dependencias de la administración, quienes son los responsables de emitir las respuestas a los peticionarios cuando se trata de PQRS, así mismo se reciben respuestas de los oficios enviados por la Secretaría de Tránsito y Transporte que sean solicitadas a través del aplicativo Intranet, con el fin de ser remitidas al ciudadano respectivo
			100%	Una (1) Campaña Continua: 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 de tener los servidores públicos frente a los ciudadanos brindando una excelente atención, cuando ellos vienen a solicitar nuestros servicios.
			100%	Verificada la Encuesta de Satisfacción del Servicio y Atención al Ciudadano, se puede observar que la calificación Regular obtuvo un porcentaje 17,55, Calificación Bueno arrojó 53,41 %, y la Calificación Excelente alcanzó un 28,77% , sumando el resultado de las tres calificaciones se logró 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.
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	Registro de Activos de Información publicado	Se publicó el Inventario de Activos de Información por el Departamento de Bienes y Suministros.	60%	la información publicada fue revisada y se encuentra en el siguiente enlace: http://www.armenia.gov.co/datos-abiertos/ http://www.armenia.gov.co/datos-abiertos/
TRANSPARENCIA ACTIVA Publicar el Registro de Activos de Información. Publicar los costos de reproducción de la	Informe de Costos de reproducción de la información pública publicado en la página web	Se publicó el Decreto Número 079 de 2016 "Por medio del cual se fijan los costos de reproducción de la información pública" - emanado del Departamento Administrativo de Bienes y Suministros.	60%	fuente de verificación: Ítem de atención al ciudadano http://www.armenia.gov.co/costos-de-reproduccion/

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
<p>información pública, de acuerdo a solicitud del Comité de Transparencia.</p> <p>Publicar la información establecida en la estrategia de gobierno en línea.</p> <p>TRANSPARENCIA PASIVA</p>	<p>Información establecida en la estrategia de gobierno en línea, publicada.</p>	<p>La Secretarías de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones publicó 148 solicitudes de publicación relacionadas con gobierno en línea</p>	<p>60%</p>	<p>Se revisó el cumplimiento de la actividad en el siguiente enlace: Armenia.gov.co, Ítem Transparencia, Sub ítem registro de publicaciones - 10. Instrumentos de información pública - 10.7 registro de publicaciones</p>
<p>Publicación de las respuestas a solicitudes anónimas de la comunidad, de acuerdo a solicitud de las dependencias.</p> <p>INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>Respuestas a solicitudes anónimas de la comunidad, de acuerdo a solicitud de las dependencias, publicadas.</p>	<p>Se recibieron 41 solicitudes de publicación y se publicaron las 41 solicitudes.</p>	<p>60%</p>	<p>Se revisó las publicaciones en el siguiente enlace: http://www.armenia.gov.co/notificaciones-por-aviso/</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>CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD</p>	<p>Sistema de PQRSD, de la Administración Municipal en funcionamiento.</p>	<p>Actualmente esta en funcionamiento la plataforma de la intranet municipal, que consiste en recibir las PQRSD de manera física o en medio electrónico y se asigna a la dependencia competente para el tramite pertinente.</p>	<p>100%</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>Publicar la información con criterio diferencial, de acuerdo a solicitudes de las dependencia.</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>Botón de acceso implementado según lo estipulado en la Ley 1712 de 2014</p>	<p>Actualmente esta implementado el botón de transparencia y acceso a la información pública.</p>	<p>100%</p>	<p>fuente de verificación: http://www.armenia.gov.co/botón_transparencia_y_acceso_a_la_información_publica</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	<p>Información publicada con criterio diferencial, de acuerdo a solicitudes de las dependencias.</p>	<p>Se recibieron tres (3) solicitudes de publicación dirigidas a minorías y comunidad LGTBI y se publicaron las mismas.</p>	60%	<p>fuentes de verificación: http://www.armenia.gov.co/convocatorias/</p>
	<p>Un (1) Informe de monitoreo de solicitudes de acceso a información, de acuerdo a solicitud de la dependencia competente publicado.</p>	<p>Al momento no se han recibido solicitudes al respecto.</p>	0%	<p>En enlace diseñado para estas publicaciones es : http://www.armenia.gov.co/registro-de-publicaciones/ 10. Instrumentos de Gestión de Información Pública</p>
INICIATIVAS ADICIONALES	<p>Conformar la Mesa Técnica Municipal de Transparencia</p>	<p>Mediante Decreto No. 073 del 12 de julio de 2016, se conformó la Mesa Técnica Municipal de Transparencia.</p>	100%	<p>Atendiendo las directrices de la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República, se adoptó el Decreto No. 073 del 12 de julio/2016, "Por medio del cual se conforma la Mesa Técnica Municipal de Transparencia, integrada por el Alcalde Municipal o su delegado permanente, la Asesora Administrativa, el Administrador (a) del Sistema de Gestión Integrado Calidad Meci, el Secretario de las Tecnologías de la Información y la Comunicación o su delegado permanente y los Directores de los Departamentos Administrativos de: Planeación, Fortalecimiento Institucional, Jurídico, Bienes y Suministros, Hacienda y Control Interno o sus delegados permanentes.</p>
	<p>Garantizar el acceso a la información mediante herramientas móviles.</p>	<p>Se implementó la App de PQRS, para el acceso a peticiones, quejas, reclamos y solicitudes para los usuarios que quieran instalarlo en sus herramientas móviles.</p>	60%	<p>Se accede desde los celulares así: PLAY STORE - PQRD ARMENIA.</p>

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Realizar actividades institucionales de socialización del Código de ética vigente y los valores éticos.	Realizar actividades institucionales de socialización del Código de ética vigente y los valores éticos.	100%	<p>Mediante oficio la Directora del Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional , envió a los Promotores Éticos de las diferentes dependencias de la Administración Municipal, la distribución de los valores éticos correspondiente a cada piso en la siguiente forma:</p> <p>Primer Piso, Corredor Norte (Transparencia), Corredor Sur (Honestidad). Piso principal, Corredor Norte (Compromiso), Corredor Sur (Responsabilidad) . Piso Tercero, Corredor Norte (Tolerancia),Corredor Sur (Justicia), Piso Cuarto, Corredor Norte y Sur (Solidaridad), Secretaria de Tránsito y Transporte (Respeto).</p> <p>Los días 06 ,07 y 08 de julio de 2016, se realizó la campaña alusiva a los valores éticos, donde cada piso , le correspondió socializar el valor que le fue asignado.</p>

OBSERVACIONES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN: En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Armenia, vigencia 2016, Código R-DP-PDE-PAC-063 del 15 de julio de 2016, Versión 003, y en el Decreto No. 090 del 02 de septiembre de 2016 "Por medio del cual se modifica el Decreto No. 048 de 2013, no se menciona el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, proferido por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Así mismo, en el Artículo 1 del Decreto No. 090 que modifica el Decreto 048, se menciona el Decreto Nacional 1083 del 26 de mayo de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública", y debe ser el Decreto 1081 de Mayo 26 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República", que establece en el Título 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Artículo 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2". (Decreto 124 de 2016, art. 1) .

Elaboró: Ángela Viviana Burgos Moreno	Revisó/Aprobó: Luis Alejandro Bejarano Morales	
Firmas: Original Firmado	Original Firmado	