

**GABINETE MUNICIPAL**

**JOSÉ MANUEL RÍOS MORALES**

Alcalde

**Álvaro Hernández Gutiérrez**

Asesor Administrativo del Despacho del Alcalde

**Jhon Edgar Perea**

Asesor Jurídico del Despacho del Alcalde

**Daniel Hincapié Valencia**

Asesor de Proyectos Estratégicos

**Diego Fernando Tobón Gil**

Director Departamento Administrativo de Planeación

**Gloria Cecilia García García**

Secretaria de Gobierno y Convivencia

**Mary Luz Ospina García**

Secretaria de Desarrollo Social

**Lina María Gil Tovar**

Secretaria de Salud

**Mónica Lorena Ocampo Hurtado**

Secretaria de Desarrollo Económico

**Luz Mery Bedoya**

Secretaria de Educación

**María Del Pilar Herrera Pardo**

Secretaria de Infraestructura

**Daniel Jaime Castaño Calderón**

Secretario de Tránsito y Transporte

**Jhon Daniel Rueda Osorio**

Secretario de las Tecnologías de la Información

y las Comunicaciones

**Claudia Lorena Sierra Gómez**

Directora Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

**Jimmy Alejandro Quintero Giraldo**

Director Departamento Administrativo Jurídico

**Yeison Andrés Pérez Lotero**

Director Departamento Administrativo de Hacienda

**José Arley Herrera Gaviria**

Director Departamento Administrativo de Bienes y Suministros

**Jorge Mario Agudelo Giraldo**

Director Departamento Administrativo de Control Interno

**Lina María Parra Sepúlveda**

Directora Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario

**INTRODUCCIÓN**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Armenia Año 2021 constituye la consolidación las estrategias y las actividades dirigidas a combatir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano, teniendo como principio básico la Transparencia Institucional frente a la posible ocurrencia o desarrollo de malas prácticas; dando cumplimiento a la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” (Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011 y Reglamentada por el decreto Nacional 734 de 2012).

Las principales características son:

* Es una apuesta institucional para combatir la corrupción, desde la prevención
* Documento flexible que debe reflejar las decisiones de la entidad
* Contiene una acción integral y articulada con los otros instrumentos de la gestión o planes institucionales.
* Permite dialogar con la ciudadanía
* Activa las líneas de defensa en el cuidado de lo público
* Consolida los esfuerzos de las entidades por mejorar la relación con la ciudadanía

Los referentes para la elaboración del presente Plan se encuentran contenidas en el micrositio web del Departamento Administrativo de la Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/acciones-de-participacion-ciudadana> y las guías y presentaciones realizadas sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, adicionalmente acorde con el marco legal, se tuvieron en cuenta las siguientes normas:

* Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
* Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010
* Decretos Municipales No. 073 de 2016 “Por Medio del cual se conforma la Mesa Técnica Municipal de Transparencia”
* Decreto No. 090 de 2016 “Por medio del cual se modifica el Decreto No. 048 de 2013”
* Decreto No. 317 de 2018 “Por medio del cual se adopta el Código de Integridad del Servidor Público de la Alcaldía de Armenia Quindío, se deroga la Resolución Número 770 del Año 2014 correspondiente al Código de ética y se dictan otras disposiciones”,
* Decreto 051 de 2019 “Por medio del cual se modifica el código de integridad del Municipio de Armenia”
* Decreto 127 de 2019 “Por medio del cual se adopta el plan de gestión de Integridad para las diferentes dependencias de la administración central municipal”
* Resolución 372 de 2020 por medio de la cual se adopta el Comité de Relación Estado Ciudadano en el Nivel central del Municipio de Armenia
* De igual forma, el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

El PAAC Armenia 2021 se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil, para generar una cultura de lo público más dialogante, con mayor equilibrio entre el poder público y la ciudadanía. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en la institución, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la administración para mejorar accesibilidad de los ciudadanos de Armenia como parte interesada por los trámites y servicios que se ofrecen y así garantizar su satisfacción. Esta metodología incluye estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Es así que, al implementar dicha estrategia por parte de la entidad, orientada al cumplimiento del PAAC, se dispone de recursos presupuestales a través de los siguientes proyectos de inversión:

* Todos Somos Ciudadanos
* Todos Informados
* Planeando Pá Todos
* Armenia más ciudad con gestión TIC.
* Fortalecimiento del Talento Humano y Modernización Institucional Pa`Todos

En el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se compilan una serie de mecanismos administrativos para reducir determinados fenómenos que puedan llegar a afectar la gestión Municipal, introduciendo disposiciones que se ajustan a las nuevas prácticas en materia de prevención de la corrupción y subsanar e integrar aquellos aspectos en los cuales se requiere una acción contundente del Estado y de la Sociedad para acabar con este fenómeno.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 de la Administración central de Armenia, es un compendio que consolida el Sistema de la Administración del Riesgo mediante el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Administración Municipal y las medidas concretas para mitigar esos riesgos, Estrategias Anti trámites, los medios para mejorar la Atención Ciudadana, la Estrategia de Rendición de Cuentas, los mecanismos para mejorar la Transparencia y el Acceso a la Información y las Iniciativas Adicionales.



**OBJETIVOS**

Como objetivos principales del -PAAC- en cada uno de sus componentes se tienen:

**GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCCION, MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.** El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de la Función Pública, esta estrategia es liderada por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, y su principal objetivo es:

Administrar el Sistema de Gestión de Riesgos de Corrupción, con el
propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y
monitoreo de los riesgos de corrupción potenciales del Municipio para fortalecer el desarrollo de estrategias que minimicen y/o mitiguen el nivel de exposición a los mismos y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos.

**RACIONALIZACION DE TRAMITES** como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, consolida los parámetros generales para la racionalización de trámites y la gestión respecto a la implementación de la Política de Gobierno en Línea, esta estrategia es liderada por el Departamento Administrativo de Planeación el principal objetivo es:

Establecer actividades dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que permitan la mejora de procesos de forma continua con base en lo señalado en el diagnóstico del servicio de atención de peticiones ciudadanas, las acciones tecnológicas de mejora se presentan para lograr un mayor acercamiento con la ciudadanía y ofrecer mayores niveles de eficiencia en la gestión de sus peticiones.

**ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** este componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Rendición de Cuentas contenidos en el Documentos Conpes 3454 *POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOS* del 12 de abril de 2010 y lo que estipula el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte integral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto Nacional de democratización de Función Pública, la Estrategia de Rendición de Cuentas del Municipio de Armenia tiene tres (3) Componentes: Acciones de Información, Acciones de Diálogo y Acciones de Incentivos, esta estrategia es liderada de forma conjunta por el Despacho del Alcalde y el Departamento Administrativo de Planeación, los principales objetivos son:

* Presentar informes sobre la gestión realizada por la Administración Municipal durante el periodo objeto de rendición.
* Facilitar el ejercicio del control social a la gestión de la Administración Municipal
* Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
* Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos de la Administración Municipal y la ciudadanía.
* Identificar posibilidades de mejora que sirvan como insumo para ajustar los proyectos y planes de acción de la Administración Municipal de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

Para efectos de cumplir adecuadamente con el proceso de rendición de cuentas, la Administración Municipal aplicará las fases señaladas en su plan anticorrupción y tendrá como guía primaria el Manual Único de Rendición de Cuentas, según la versión vigente.

La Administración Municipal se compromete a realizar y generar espacios y encuentros presenciales, y a complementarlos con espacios virtuales, o a través de mecanismos electrónicos, para que los ciudadanos y las organizaciones sociales evalúen la gestión y sus resultados.

Para el desarrollo y control adecuado del ejercicio de rendición de cuentas, la Administración Municipal internamente cuenta con un cronograma de trabajo que determina las actividades, fechas y responsables de su ejecución las cuales están consolidadas en la Estrategia de Rendición de Cuentas del Municipio de Armenia.

La evaluación y seguimiento a las acciones encaminadas a rendir cuenta estarán a cargo del Departamento Administrativo de Control Interno y de la Mesa Técnica Municipal de Transparencia.

**MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO** este componente aborda los elementos que integran la estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que se desarrollan para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que el Municipio de Armenia presta. El principal objetivo es:

Ofrecer y garantizar a los ciudadanos el acceso a la oferta institucional como un derecho. Esta estrategia es liderada por el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, mediante la oficina de Servicio y Atención al Ciudadano.

**MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN** este componente da cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas y desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014. En el Municipio de Armenia esta estrategia es liderada por la Secretaría de las Tecnologías e Información y Telecomunicaciones TIC, se tienen igualmente contemplados los siguientes lineamientos:

1. Transparencia activa.

2. Transparencia pasiva.

3. Instrumentos de gestión de la información.

4. Criterio diferencial de accesibilidad.

5. Monitoreo.

Los principales objetivos son:

* Publicar información obligatoria sobre la estructura de la Administración Municipal.
* Publicar información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Administración Municipal.
* Divulgar datos abiertos.
* Publicar información sobre contratación pública.
* Publicar y divulgar información establecida en la Estrategia de Gobierno
en Línea.
* Migrar la información Municipal en el aplicativo ITA de la PGN

Se cuenta con un equipo de funcionarios altamente capacitados, con apoyo tecnológico y procedimientos establecidos para atender diligentemente las solicitudes de información.

**INICIATIVAS ADICIONALES** este componente determina las iniciativas adicionales como acciones de tipo institucional que buscan fortalecer la cultura de la transparencia y la Participación Ciudadana, para esta vigencia se han definido las siguientes iniciativas adicionales:

* App Armenia
* Operatividad permanente de la Mesa Técnica de Transparencia del Municipio de Armenia.
* Plan de Gestión de la Integridad de las dependencias del Nivel Central del Municipio de Armenia para contribuir a combatir y a prevenir la corrupción y a consolidar un gobierno legítimo y transparente.
* Firma de Compromisos ante el Comité de Moralización del Quindío en temas de Transparencia en Tránsito y Movilidad.

**SEGUIMIENTO**

El seguimiento de las actividades será el siguiente:

* El Informe de seguimiento será consolidado por el Departamento Administrativo de Planeación.
* La Verificación del respectivo Informe de seguimiento será realizada por el Departamento Administrativo de Control Interno
* Las fechas de seguimiento al avance de cumplimiento del Plan Anticorrupción son: 30 de abril, 31 de agosto, y 31 de diciembre de la anualidad.

**MONITOREO, CONTROL Y EVALUACIÓN**

El Departamento Administrativo de Control Interno en cumplimiento a su rol de evaluación y seguimiento, realizará el seguimiento de manera integral al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

ORIGINAL FIRMADO

**José Manuel Ríos Morales**

Alcalde

| **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2021** **MUNICIPIO DE ARMENIA**  | **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** | Código: R-DP-PDE-PAC-063 |
| --- | --- | --- |
| **MUNICIPIO DE ARMENIA** | Fecha: 15/07/2016 |
| Proceso de Direccionamiento Estratégico | Versión: 003 |
| Departamento Administrativo de Planeación | Página \_\_ de 32 |
| **COMPONENTE** | **ACTIVIDADES** | **PRODUCTO** | **INDICADOR** | **META** | **FECHA DE INICIO (dd/mm/aaaa)** | **FECHA DE TERMINACIÓN** | **RESPONSABLE** |
| **(dd/mm/aaaa)** |
| **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCCION, MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCION** | Mapa de riesgos de corrupción actualizado. | Matriz de Riesgos unificada de forma institucional, incluyendo todos los riesgos con los riesgos de corrupción diferenciados. | Mapa de Riesgos Institucional | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación Administrador de Riesgos |
| **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCCION, MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCION** | Informe Ejecutivo de Alta Dirección | Informe anual de riesgos elaborado, socializado y con propuestas de mejora. | Informe de Riesgos | 1 | 2021/02/01 | 2021/03/30 | Departamento Administrativo de Planeación Administrador de Riesgos |
| **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCCION, MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCION** | Se revisan la integridad pública y las fallas en la probidad de los integrantes de la entidad en riesgos de trámites. | Socialización y difusión del Código de Ética de Auditores. | Informe o Acta de Socialización | 2 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Control Interno |
| **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCCION, MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCION** | Mecanismos de verificación de idoneidad de los servidores públicos. | Sistema de Evaluación del Desempeño de servidores públicos en proceso de fortalecimiento mediante el seguimiento y la verificación permanente de la transparencia e idoneidad. | Número de Seguimientos de la Evaluación del Desempeño Laboral en la vigencia | 2 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Control Interno |
| **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCCION, MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCION** | Mecanismos de verificación de idoneidad de los servidores públicos. | Difusión y socialización de la Estrategia del Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario para la disminución de las prácticas corruptas  | Capacitaciones realizadas /Capacitaciones programadas | 2 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario |
| **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCCION, MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCION** | Mecanismos de verificación de idoneidad de los servidores públicos. | Seguimiento a las incidencias disciplinarias de los servidores públicos  | Número de seguimientos  | 3 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario |
| **RACIONALIZACION DE TRAMITES** | Actualización del Portafolio de trámites, servicios y ofertas de acuerdo al Plan de Desarrollo 2020-2023. | Portafolio de trámites, servicios y ofertas actualizado.  | 1portafolio de trámites, servicios y ofertas en línea | 90% | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **RACIONALIZACION DE TRAMITES** | Consultar a las dependencias de la administración la relación de los trámites consultados por la ciudadanía. | Relación de los Tramites de la entidad más solicitados por la ciudadanía | Informe de los tramites más consultados | 4 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **RACIONALIZACION DE TRAMITES** | Consultar a la ciudadanía sobre cuáles son los trámites más costosos y complejos, que afectan la competitividad. | Encuesta sobre trámites, servicios y ofertas dirigidas a la ciudadanía aplicada, consolidada y analizada. | Encuesta en línea  | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **RACIONALIZACION DE TRAMITES** | Actualización del proceso de racionalización de trámites. | Trámites de la entidad identificados según requerimientos de ley. Decreto Ley 2106 de 2019 | Listado de tramites priorizados a racionalizar | 80% | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **RACIONALIZACION DE TRAMITES** | Actualización del proceso de racionalización de trámites. | Creación y actualización de Trámites y servicios en el SUIT. | Actualización permanente de los trámites y servicios inscritos en el Aplicativo SUIT | 80% | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | FORTALECIMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS | Implementar y socializar la Estrategia de Rendición de Cuentas | Actualizar la Caracterización grupos de valor Identificar Mecanismos de Participación. | 100% | 2021/01/01 | 2021/12/31 | Secretaría de Desarrollo Social Unidad de Participación Ciudadana |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | FORTALECIMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS | Implementar y socializar la Estrategia de Rendición de Cuentas | Controlar y acompañar de manera permanente el proceso en las metas de la estrategia | 100% | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Control Interno |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | FORTALECIMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS | Capacitaciones dirigidas a Servidores Públicos sobre la importancia de rendir cuentas y la normativa relacionada, diseñado y en proceso de implementación y/o evaluación | Numero de capacitaciones dirigidas a servidores públicos sobre la importancia de rendir cuentas y la normativa relacionada. | 2 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | FORTALECIMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS | Plan de capacitación a grupos de valor sobre la importancia de la rendición de cuentas y cómo aprovecharla como herramienta de control y veeduría, incluidas instancias de participación como: Consejo Municipal de Participación Ciudadana y Consejo Territorial de Planeación diseñado y en proceso de implementación y/o evaluación. | Apoyo en la elaboración del Plan de capacitación dirigida a las instancias de participación sobre la importancia de rendir cuentas y la normativa relacionada. | 1 | 2021/01/01 | 2021/12/31 | Secretaría de Desarrollo Social Unidad de Participación Ciudadana |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | FORTALECIMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS | Plan de capacitación a grupos de valor sobre la importancia de la rendición de cuentas y cómo aprovecharla como herramienta de control y veeduría, incluidas instancias de participación como: Consejo Municipal de Participación Ciudadana y Consejo Territorial de Planeación diseñado y en proceso de implementación y/o evaluación. | Plan de capacitación dirigida a las instancias de participación sobre la importancia de rendir cuentas y la normativa relacionada. | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | ACCIONES DE INFORMACIÓN | Enlaces de Planeación capacitados en los temas de elaboración de informes y/o seguimiento respectivo | Una Capacitación dirigida a los enlaces de las dependencias sobre la elaboración de Informes  | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Control Interno  |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | ACCIONES DE INFORMACIÓN | Enlaces de Planeación capacitados en los temas de elaboración de informes y/o seguimiento respectivo | Una Capacitación dirigida a los enlaces de las dependencias sobre la elaboración de Informes de Gestión | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | ACCIONES DE INFORMACIÓN | Proyectos de inversión municipal publicados | Unidades Documentales digitales que contienen los proyectos de Inversión Municipal Publicados | 22 | 2021/01/31 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | ACCIONES DE INFORMACIÓN | Planes de Acción –periodicidad anual publicados | Planes de Acción Publicados | 22 | 2021/01/31 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | ACCIONES DE INFORMACIÓN | Avisos informativos como herramientas de comunicación ubicadas en las áreas comunes o de atención al público y actualizadas de manera periódica  | Actualización de Avisos Informativos realizada/ Actualización de Carteleras programada | 12 | 30/01/2021 | 30/12/2021 | Despacho del Alcalde (Comunicaciones) |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | ACCIONES DE INFORMACIÓN | Avisos informativos como herramientas de comunicación ubicadas en las áreas comunes o de atención al público y actualizadas de manera periódica  | Actualización de Avisos Informativos realizada/ Actualización de Carteleras programada | 22 | 2021/01/31 | 2021/12/31 | Dependencias del Nivel Central y Descentralizado |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | ACCIONES DE INFORMACIÓN | Modelo de apertura de datos DATASET actualizado | Modelo de Apertura de Datos implementado y actualizado | 100% | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Secretaría de las TIC |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | ACCIONES DE INFORMACIÓN | Boletines de Prensa virtuales Diarios, con complemento de Audios como canal de multimedia, en los cuales se visualiza la Gestión de la Administración Municipal | Número de Boletines de Prensa elaborados y divulgados/ Número de Boletines de Prensa programados | 246 | 04/01/2021 | 31/12/2021 | Despacho del Alcalde (Comunicaciones) |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | RENDICIÓN DE CUENTAS | Publicaciones diarias en las redes sociales de la gestión diaria del señor Alcalde. | Informes de Medición del Incremento de usuarios de las Redes Sociales | 3 | 04/01/2021 | 31/12/2021 | Despacho del Alcalde (Comunicaciones) |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | RENDICIÓN DE CUENTAS | Lineamientos para la elaboración de Informes de Gestión por Dependencias y Entidades Descentralizadas presentados | Informes de Gestión | 22 | 2021/01/31 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | RENDICIÓN DE CUENTAS |  Informes de Gestión por Dependencias y Entidades Descentralizadas presentados | Informes de Gestión | 22 | 2021/01/31 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación consolidada los de las Dependencias del Nivel Central y Descentralizado |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | RENDICIÓN DE CUENTAS | Consultas realizadas por la ciudadanía al informe de gestión presentado en la Audiencia Pública Participativa como espacio de Diálogo de Rendición de Cuentas, atendidas | Respuestas a preguntas y/o intervenciones por responder de la APPRC, con proceso de: oficio, respuesta y publicación/ Número total de preguntas y/o intervenciones por responder de la APPRC | 100% | 2021/01/31 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | RENDICIÓN DE CUENTAS | Jornadas de sensibilización y capacitación con la ciudadanía y representantes de la comunidad organizada sobre temas de participación ciudadana y control social a la Estrategia de Rendición de Cuentas, realizadas previo a la audiencia pública participativa | Jornada de Capacitación con la ciudadanía y representantes de la comunidad organizada | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | RENDICIÓN DE CUENTAS | Jornadas de sensibilización y capacitación con la ciudadanía y representantes de la comunidad organizada sobre temas de participación ciudadana y control social a la Estrategia de Rendición de Cuentas, realizadas previo a la audiencia pública participativa | Convocatoria a Jornada de Capacitación con la ciudadanía y representantes de la comunidad organizada | 100% | 2021/01/01 | 2021/12/31 | Secretaría de Desarrollo Social Unidad de Participación Ciudadana |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | RENDICIÓN DE CUENTAS | Garantizar acciones en la Audiencia de Rendición de cuentas para utilización lenguajes incluyentes en las etapas de convocatoria y ejecución | Audiencia Pública Participativa realizada con lenguaje incluyentes | 1 | 30/01/2021 | 30/12/2021 | Departamento Administrativo de PlaneaciónDespacho del Alcalde(Asesor Administrativo del Despacho )  |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | RENDICIÓN DE CUENTAS | Liderazgo de la Audiencia de Rendición de cuentas con utilización lenguajes incluyentes en las etapas de convocatoria y ejecución | Audiencia Pública Participativa realizada con lenguaje incluyentes | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | RENDICIÓN DE CUENTAS | Informe de gestión presentado en el espacio de Diálogo de la Estrategia de Rendición de Cuentas del Municipio publicado en la página web planeación armenia.gov.co  | Publicación realizada en la Página Web planeacionarmenia.gov.co  | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | RENDICIÓN DE CUENTAS | Informe de gestión presentado en el espacio de Diálogo de la Estrategia de Rendición de Cuentas del Municipio publicado en la página web planeación armenia.gov.co  | Garantizar el enlace de la Publicación realizada en la Página Web www.armenia.gov.co  | 100% | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Secretaría de las TIC |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | RENDICIÓN DE CUENTAS | Seguimiento realizado a las conclusiones y compromisos de las Audiencias Púbicas Participativas de Rendición de Cuentas | Informe de Seguimiento | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | RENDICIÓN DE CUENTAS | Seguimiento realizado a las conclusiones y compromisos de las Audiencias Púbicas Participativas de Rendición de Cuentas | Verificación del Informe de Seguimiento | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 |  Departamento Administrativo de Control Interno |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | RENDICIÓN DE CUENTAS | Grupos de interés para la rendición de cuentas virtual identificados  | Apoyo en la Convocatoria para Audiencia Pública Participativa realizada con componente virtual. | 100% | 2021/01/01 | 2021/12/31 | Secretaría de Desarrollo Social Unidad de Participación Ciudadana |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | RENDICIÓN DE CUENTAS | Grupos de interés para la rendición de cuentas virtual preparados. | Audiencia Pública Participativa realizada con componente virtual. | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | RENDICIÓN DE CUENTAS | Jornadas de rendición de cuentas virtuales realizadas con grupos de interés | Audiencia Pública Participativa realizada con componente virtual. | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Secretaría de las TIC |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | ACCIONES DE DIALOGOS Rendición de cuentas Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía | Representantes de organizaciones sociales convocados a la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021 | Jornada de socialización | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | ACCIONES DE DIALOGOS Rendición de cuentas Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía | Grupos de interés PAAC identificados y preparados | Capacitaciones a grupos de interés realizados para validar el informe de seguimiento al PAAC | 2 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | ACCIONES DE DIALOGOS Rendición de cuentas Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía | Grupos de interés PAAC identificados y preparados | Apoyo en la Convocatoria para Capacitaciones a grupos de interés realizados para validar el informe de seguimiento al PAAC | 100% | 2021/01/01 | 2021/12/31 | Secretaría de Desarrollo Social Unidad de Participación Ciudadana |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | ACCIONES DE DIALOGOS Rendición de cuentas Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía Rendición de cuentas Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía | Jornadas de rendición de cuentas PAAC realizadas | Jornada de socialización | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | ACCIONES DE DIALOGOS Rendición de cuentas Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía Rendición de cuentas Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía | Acompañamiento en la Jornadas de rendición de cuentas PAAC realizadas | Jornada de socialización | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Control Interno |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | ACCIONES DE DIALOGOS Rendición de cuentas Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía Rendición de cuentas Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía | Validación de informe sobre Jornadas de rendición de cuentas PAAC realizadas en la Mesa Técnica de Transparencia | Informe | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación Mesa de Transparencia |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | OTROS ESPACIOS DE DIALOGOS | Otros espacios de Diálogo de la Estrategia de Rendición de Cuentas (Foros, Jornadas, Ferias de la gestión y otros como Asambleas Comunitarias) realizados | Otros Espacios de Diálogo realizados/ Otros Espacios de Dialogo programados | 100% | 30/01/2021 | 30/12/2021 | Departamento Administrativo de PlaneaciónDespacho del Alcalde(Asesor Social comunitario del Despacho )  |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | OTROS ESPACIOS DE DIALOGOS | Informe sobre otros espacios de Diálogo de la Estrategia de Rendición de Cuentas (Foros, Jornadas, Ferias de la gestión y otros como Asambleas Comunitarias) realizados | Otros Espacios de Diálogo realizados/ Otros Espacios de Dialogo programados  | 2 | 2021/01/01 | 2021/12/31 | Secretaría de Desarrollo Social - Departamento Administrativo de Planeación - Gobierno- Salud Desarrollo económico  |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | ACCIONES DE INCENTIVOS PARA PARTICIPACION DE LA COMUNIDAD | Mecanismos de respuesta generados e implementados en las visitas programadas por el despacho del alcalde para gestionar las solicitudes realizadas por la comunidad | Proceso de verificación de las respuestas dadas a las solicitudes en los espacios de interacción ciudadana realizados | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Planeación |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS** | ACCIONES DE INCENTIVOS PARA PARTICIPACION DE LA COMUNIDAD | Percepción de la comunidad frente a la efectividad de las respuestas dadas a solicitudes surgidas durante las visitas programadas del alcalde | Apoyo en la aplicación de encuestas para Evaluación de las espacios de interacción ciudadana realizados | 100% | 2021/01/01 | 2021/12/31 | (SOCIAL – GOBIERNO – PLANEACIÓN –EDUCACION– TIC - DESARROLLO ECONOMICO- DESPACHO DEL ALCALDE |
| **MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO** | COMITÉ RELACIÓN CIUDADANOAsegurar la continuidad del comité de Relación de Estado Ciudadano | Registros sistemáticos: listados de asistencia, actas de reuniones, registro fotográfico | Reuniones del Comité Relación Estado Ciudadano | 2 | 0101/2021 | 30/12/2021 | Departamento Administrativo de PlaneaciónDespacho del Alcalde(Asesor Administrativo del Despacho )  |
| **MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO** | Caracterizar los grupos de ciudadanos, usuarios, o grupos de interés | Informe presentado al Despacho del Alcalde sobre la población que accede a las instalaciones del Centro Administrativo Municipal CAM.  | Número de Encuestas de ciudadanos que acceden al servicio de Atención al Ciudadano. | 100% | 2021/01/01 | 2021/12/31 | –DAFI (SAC) –  |
| **MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO** | Responder todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Observaciones a procesos contractuales | Respuestas publicadas | Número de PQRSO sobre procesos contractuales respondidas / Número de PQRSO sobre procesos contractuales formuladas | 100% | 2021/01/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo Jurídico |
| **MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO** | Dar a conocer los Protocolos de Servicio al Ciudadano, el cual está dirigido a todos los funcionarios de planta y contratistas de la Administración. | Actividades de difusión socializada e Implementada sobre el protocolo de servicio al ciudadano con acciones directas en las oficinas y con acciones que comprometan a los funcionarios a darle cumplimiento  | Número de actividades de difusión del protocolo de servicio al ciudadano con acciones directas en las dependencias y con acciones que comprometan al nivel directivo a darle cumplimiento. | 2 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Servicio y Atención al Ciudadano |
| **MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO** | Dar a conocer los Protocolos de Servicio al Ciudadano, el cual está dirigido a todos los funcionarios de planta y contratistas de la Administración. | Funcionarios comprometidos y participando de la campaña de difusión del Protocolo de Servicio al Ciudadano  | Número de Funcionarios comprometidos y participando de la campaña de difusión del Protocolo de Servicio al Ciudadano  | 100 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Servicio y Atención al Ciudadano |
| **MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO** | Visibilizar y fortalecer los canales de atención al Ciudadano, primordialmente los virtuales, 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 | Actividades de promoción enfocadas en dar a conocer al ciudadano los canales virtuales habilitados para ello. | Número de actividades de promoción enfocadas en dar a conocer al ciudadano los canales virtuales habilitados para ello. | 2 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Servicio y Atención al Ciudadano |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**  | Divulgar la información interna a través de grupos de Whatsapp institucionales, carteleras y los grupos de comunicaciones al interior de la Administración Municipal. | Estrategia de comunicaciones interna construida y en ejecución | Cumplimiento de la estrategia de comunicación interna aprobada en la vigencia 2020. | 100% | 01/01/2021 | 30/12/2021 | Despacho del Alcalde (Comunicaciones) |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**  | Divulgar la información interna a través de grupos de Whatsapp institucionales, carteleras y los grupos de comunicaciones al interior de la Administración Municipal. | Boletines de Prensa internos y permanente interacción con el área de Bienestar Social del Departamento administrativo de Fortalecimiento Institucional. | Boletines de Prensa internos divulgados | 12 | 30/01/2021 | 30/12/2021 | Despacho del Alcalde (Comunicaciones) / Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**  | Divulgar la información interna a través de los diferentes mecanismos (grupos de Whatsapp institucionales, carteleras, pantallas ubicadas en las instalaciones, grupo de difusión y los grupos de comunicaciones) al interior de la Administración Municipal. | Boletines de Prensa internos y permanente interacción con el área de Bienestar Social del Departamento administrativo de Fortalecimiento Institucional. | Numero Boletines de Prensa internos divulgados | 12 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**  | Divulgar la información a través de grupos de Whatsapp institucionales, carteleras y los grupos de comunicaciones a la ciudadanía | Información a publicar traducida en la perspectiva de facilitar comprensión por grupos étnicos y culturales y personas en situación de discapacidad | Acceso a personas en situación de discapacidad visual a la página web del Municipio de Armenia  | 1 | 2021/01/01 | 2021/12/31 | Secretaría de Desarrollo Social -Secretaria TICS |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**  | Divulgar la información a través de grupos de Whatsapp institucionales, carteleras y los grupos de comunicaciones a la ciudadanía | Mesa de trabajo con la comunidad sesionando de manera periódica con miras a identificar cómo mejorar el acceso a sus derechos. | Sesiones del Comité de Discapacidad del Municipio | 4 | 2021/01/01 | 2021/12/31 | Secretaría de Desarrollo Social |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**  | Divulgar la información a través de grupos de Whatsapp institucionales, carteleras y los grupos de comunicaciones a la ciudadanía | Mesa de trabajo con la comunidad sesionando de manera periódica con miras a identificar cómo mejorar el acceso a sus derechos. | Sesiones en mesas de trabajo con grupos étnicos | 2 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Secretaría de Gobierno |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN** | MECANISMOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA | Monitoreo al acceso a la Información, relacionada con el seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la ley 1712 de 2014. | Informe de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 en reuniones de la Mesa de Transparencia realizadas/ Reuniones de la MTTM realizadas programadas | 2 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Secretaría de las TIC |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN** | MECANISMOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA | Micrositio web para niños, niñas y adolescentes actualizado de manera permanente y efectiva | Actualizaciones realizadas a la información divulgada por medio del botón de Información para NNAJ dela Página WEB  | 2 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Secretaría de las TIC |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN** | MECANISMOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA | Información de contratistas publicada y actualizada de manera periódica | Reportes de las actualizaciones realizadas en la base de datos de los servidores públicos | 12 | 2021/01/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo Jurídico  |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN** | MECANISMOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA | Información de servidores públicos publicada y actualizada de manera periódica en el SIGEP | Número de reportes de las actualizaciones realizadas en la base de datos de los servidores públicos | 2 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN** | MECANISMOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA | Protocolo de gestión de solicitudes a las que se niega el acceso a la información definido | Protocolo de Gestión de negación de solicitudes | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Servicio y Atención al Ciudadano |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN** | MECANISMOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA | Solicitudes de información que son trasladadas a otras entidades por no ser de competencia del Municipio. | Numero solicitudes de información trasladadas a otras entidades/ Número de solicitudes de información identificadas por no ser de competencia del Municipio. | 100% | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Servicio y Atención al Ciudadano |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN** | MECANISMOS DE TRANSPARENCIA PASIVA | Solicitudes Anónimas de la Comunidad recepcionadas y direccionadas a la dependencia competente | Número de solicitudes anónimas direccionadas a dependencia competente / Número de solicitudes anónimas recepcionadas que requieran ser direccionadas | 100% | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Servicio y Atención al Ciudadano |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN** | MECANISMOS DE TRANSPARENCIA PASIVA | Solicitudes Anónimas de la Comunidad recepcionadas y direccionadas a la dependencia competente | Protocolo definido sobre información reservada | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Servicio y Atención al Ciudadano |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN** | MECANISMOS DE TRANSPARENCIA PASIVA | Fortalecer el sistema de PQRSD de la Administración Municipal operando | Informes mensuales de PQRSD consolidado por dependencias | 12 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Servicio y Atención al Ciudadano |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN** | INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Matriz de Índice de Información Clasificada y Reservada, Unificada publicada y actualizada de manera permanente | Actualización de la Matriz de Índice de Información Clasificada y Reservada Unificada, actualizada desde el ámbito jurídico y publicada. | 1 | 2021/01/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo Jurídico  |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN** | INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Registro de Activos de información publicado y actualizado de manera permanente | Número de Registros de Activos de Información publicado y actualizado | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 |  Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Gestor Documental Municipal |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN** | INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Matriz de Sistemas de Información Unificada, publicada y actualizada de manera permanente según lineamientos del Archivo General de la Nación y MINTIC | Matriz de Sistemas de Información Unificada, actualizada y publicada. | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Secretaría de las TIC |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN** | INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Matriz de Índice de Información Clasificada y Reservada, Unificada publicada y actualizada de manera permanente | Una Matriz actualizada de Índice de Información Clasificada y Reservada Unificada, actualizada y publicada. | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 |  Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Gestor Documental Municipal |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN** | INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Esquema de Publicación publicado y actualizado de manera permanente | Esquema de Publicación actualizado y publicado | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Secretaría de las TIC |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN** | Estandarizar y actualizar los procesos, procedimientos, actividades y/u operaciones del Sistema de Gestión.  | Documentos y formatos del Sistema de Gestión revisados, actualizados, aprobados y publicados para su consulta. | Administración del Módulo de Gestión de Calidad - Control de Documentos actualizado según solicitud. | 100% | 01/01/2021 | 30/12/2021 | Despacho del Alcalde (Sistema de Gestión) |
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN** | Estandarizar y actualizar los procesos, procedimientos, actividades y/u operaciones del Sistema de Gestión.  | Documentos y formatos del Sistema de Gestión revisados, actualizados, aprobados y publicados para su consulta. | Publicación de documentos actualizados según solicitud. Del Módulo de Gestión | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Secretaría de las TIC |
| **INICIATIVAS ADICIONALES MESA TÉCNICA MUNICIPAL DE TRANSPARENCIA**  | MESA TÉCNICÁ MUNICIPAL DE TRANSPARENCIAAsegurar la continuidad de la Mesa Técnica Municipal de Transparencia | Registros sistemáticos: listados de asistencia, actas de reuniones, registro fotográfico | Reuniones de la Mesa Técnica Municipal de Transparencia | 4 | 30/01/2021 | 30/12/2021 | Departamento Administrativo de PlaneaciónDespacho del Alcalde(Asesor Administrativo del Despacho )  |
| **INICIATIVAS ADICIONALES APP ARMENIA** | APP ARMENIA Para facilitar el acceso a la información mediante herramientas móviles. | Portal web actualizado adaptable a cualquier dispositivo móvil. | Jornadas de apropiación de la App Armenia a la ciudadanía | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Secretaría de las TIC |
| **INICIATIVAS ADICIONALES CODIGO DE INTEGRIDAD** | CODIGO DE INTEGRIDAD Dar inicio a la etapa "Activación" | Elaborar un plan de acción con las actividades que se van a realizar para la socialización  | Plan de acción. | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional |
| **INICIATIVAS ADICIONALES CODIGO DE INTEGRIDAD** | CODIGO DE INTEGRIDAD Desarrollo Etapa Fomento |  Reunión inicial con todos los gestores de integridad con el fin de socializar las directrices de socialización del código de integridad 2021 | Una Reunión inicial de socialización | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional |
| **INICIATIVAS ADICIONALES CODIGO DE INTEGRIDAD** | CODIGO DE INTEGRIDAD Dar inicio a la etapa "ejemplificar" | Realizar actividades con los gestores enfocadas en los siete valores del código de integridad de la entidad. | Número de actividades con los gestores | 7 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional |
| **INICIATIVAS ADICIONALES CODIGO DE INTEGRIDAD** | CODIGO DE INTEGRIDAD Realizar reporte de la implementación del código de integridad | Informe el cual indique el nivel de cumplimiento del código de integridad por cada dependencia. | Numero de Informes de cumplimiento del código de integridad | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional |
| **INICIATIVAS ADICIONALES CODIGO DE INTEGRIDAD** | CODIGO DE INTEGRIDAD Realizar test de percepción del Código de Integridad | Difundir por los diferentes medios , el test a funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Armenia | Informe de los resultados obtenidos en el test de percepción del Código de Integridad | 1 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional |
| **INICIATIVAS ADICIONALES PACTO CON LA COMISIÓN DE MORALIZACIÓN DEL QUINDÍO** | PACTO CON LA COMISIÓN DE MORALIZACIÓN DEL QUINDÍO Participar activamente en la Comisión de Tránsito y Participación Ciudadana en la cual se deben definir acciones concretas para orientar relaciones entre la ciudadanía, los agentes de tránsito y las autoridades administrativas atendiendo las necesidades de distintos grupos sociales, con relación a los asuntos de tránsito y transporte y emitir recomendaciones sobre el conjunto de normas procedimentales y de comportamiento que regulan los servicios de la institución. Allí debe ser abordado el problema de corrupción en los agentes de tránsito, definiendo medidas para terminar con la práctica generalizada de pedir dinero a cambio de no realizar un comparendo. | Reuniones de la Comisión de Tránsito y Participación Ciudadana con el acompañamiento del representante legal o su delegado | Numero de reuniones  | 2 | 2021/01/30 | 12/31/2021 | Secretaria de Tránsito y Transporte |
| **INICIATIVAS ADICIONALES PACTO CON LA COMISIÓN DE MORALIZACIÓN DEL QUINDÍO** | Difundir a través de página web redes sociales y demás medios de difusión con los que contamos todos los esfuerzos que realice la administración en materia de promoción de la transparencia, cultura de la integridad y prevención de la corrupción relacionada con agentes de tránsito y acciones de movilidad vial, así como la promoción del canal de antifraude y denuncia segura, su funcionamiento y resultados, incluyendo la rendición de cuentas sobre el nivel de cumplimiento de esta Declaración  | Campaña de promoción del canal antifraude | Campañas realizadas | 2 | 2021/01/02 | 12/31/2021 | Secretaria de Tránsito y Transporte |
| **INICIATIVAS ADICIONALES PACTO CON LA COMISIÓN DE MORALIZACIÓN DEL QUINDÍO** | Exigir resultados al departamento administrativo de control interno disciplinario sobre las denuncias relacionadas con la presunta actuación de agentes de tránsito sentando precedentes para castigar el incumplimiento de funciones y la falta de principios y valores en el ejercicio de los servidores públicos a los que se les compruebe después del debido proceso las irregularidades cometidas. | Solicitud de presentación de Informe de resultados al departamento administrativo de control interno disciplinario sobre las denuncias relacionadas con la actuación de agentes de tránsito | Informe de Seguimiento | 2 | 30/01/2021 | 31/12/2021 | Despacho del Alcalde  |
| **INICIATIVAS ADICIONALES PACTO CON LA COMISIÓN DE MORALIZACIÓN DEL QUINDÍO** | Adoptar las medidas administrativas que sean necesarias para detectar y poner en conocimiento de la Fiscalía y los entes de control los actos de corrupción de los que se tenga conocimiento  | Solicitud de informe al Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario de las medidas administrativas adoptadas y o trasladadas a los entes de control y organismos judiciales competentes por los presuntos actos de corrupción de los que se tenga conocimiento en la secretaria de transito | Informe de Seguimiento | 2 | 30/01/2021 | 31/12/2021 | Despacho del Alcalde  |
| **INICIATIVAS ADICIONALES PACTO CON LA COMISIÓN DE MORALIZACIÓN DEL QUINDÍO** | Difundir a través de página web redes sociales y demás medios de difusión con los que contamos todos los esfuerzos que realice la administración en materia de promoción de la transparencia, cultura de la integridad y prevención de la corrupción relacionada con agentes de tránsito y acciones de movilidad vial, así como la promoción del canal de antifraude y denuncia segura, su funcionamiento y resultados, incluyendo la rendición de cuentas sobre el nivel de cumplimiento de esta Declaración  | Campaña de promoción del canal antifraude | Campañas realizadas | 2 | 2021/01/02 | 12/31/2021 | Secretaria de Tránsito y Transporte |
| **INICIATIVAS ADICIONALES PACTO CON LA COMISIÓN DE MORALIZACIÓN DEL QUINDÍO** | Difundir a través de página web redes sociales y demás medios de difusión con los que contamos todos los esfuerzos que realice la administración en materia de promoción de la transparencia, cultura de la integridad y prevención de la corrupción relacionada con agentes de tránsito y acciones de movilidad vial, así como la promoción del canal de antifraude y denuncia segura, su funcionamiento y resultados, incluyendo la rendición de cuentas sobre el nivel de cumplimiento de esta Declaración  | Informe de seguimiento a PQRSD recibidas | Informe | 2 | 2021/01/02 | 12/31/2021 | Secretaria de Tránsito y Transporte |
| **INICIATIVAS ADICIONALES PACTO CON LA COMISIÓN DE MORALIZACIÓN DEL QUINDÍO** | Presentar Informe Semestral sobre el nivel de avance en el cumplimiento de cada une de los compromisos incluidos en la Declaración a la Comisión Regional de Moralización del Quindío, los informes serán publicados adicionalmente en la página web de la entidad, en el vínculo de "Transparencia" Los informes deberán ser enviados durante los últimos 15 días calendario de junio y diciembre de cada año. | Informe semestral elaborado y divulgado en la página web  | Informe elaborado | 2 | 30/01/2021 | 31/12/2021 | Secretaría de Transito Despacho del Alcalde  |
| **INICIATIVAS ADICIONALES PACTO CON LA COMISIÓN DE MORALIZACIÓN DEL QUINDÍO** | Capacitar con profesionales expertos e idóneos en la materia a todos los funcionarios de la entidad en la interpretación de las normas de tránsito para que unifiquen el criterio sobre estas y le den la aplicabilidad correcta. | Jornadas de capacitación a funcionarios en la interpretación de normas de tránsito  | Número de funcionarios y contratistas de la Secretaria de tránsito y transporte capacitados en normas de tránsito / total de Funcionarios y contratistas de la secretaria de transito | 100% | 2021/01/02 | 12/31/2021 | Secretaria de Tránsito y Transporte |
| **INICIATIVAS ADICIONALES PACTO CON LA COMISIÓN DE MORALIZACIÓN DEL QUINDÍO** | Realizar vigilancia estricta a la conducta, desempeño y comportamiento de los agentes de tránsito con el fin de velar por el cumplimiento de sus funciones, la correcta aplicación de los procedimientos y el respeto hacia los ciudadanos y turistas que visitan la región, y ante conductas reprochables tomar acciones inmediatas para su erradicación. | Evaluación de desempeño y comportamental al 100% de los agentes de tránsito con el fin de llevar un seguimiento al cumplimiento de sus funciones Una vez al año se pacta la evaluación de desempeño, se le hace seguimiento cada 3 meses y se evalúa cada 6 Meses | Número de agentes de la secretaria de tránsito y transporte con evaluación del desempeño y seguimiento trimestral / total de agentes de la secretaria de tránsito y transporte | 100% | 2021/01/02 | 12/31/2021 | Secretaria de Tránsito y Transporte |
| **INICIATIVAS ADICIONALES PACTO CON LA COMISIÓN DE MORALIZACIÓN DEL QUINDÍO** | Adoptar las medidas administrativas que sean necesarias para evitar, detectar y poner en conocimiento de la Fiscalía y los entes de control los actos de corrupción de los que se tenga conocimiento. | Documento o Acta de medidas administrativas para detectar y evitar actos de corrupción sean aplicadas en la Secretaria de Transito y Movilidad | Informe de medidas administrativas para detectar y evitar actos de corrupción sean aplicadas en la Secretaria de Transito y Movilidad | 2 | 2021/01/02 | 12/31/2021 | Secretaria de Tránsito y Transporte |
| **INICIATIVAS ADICIONALES PACTO CON LA COMISIÓN DE MORALIZACIÓN DEL QUINDÍO** | Adoptar las medidas administrativas que sean necesarias para evitar, detectar y poner en conocimiento de la Fiscalía y los entes de control los actos de corrupción de los que se tenga conocimiento. | Documento o Acta de medidas administrativas para detectar y evitar actos de corrupción sean aplicadas en la Secretaria de Transito y Movilidad | Informe desde el ámbito jurídico sobre las medidas administrativas para detectar y evitar actos de corrupción sean aplicadas en la Secretaria de Transito y Movilidad | 2 | 2021/02/01 | 2021/12/31 | Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario |
| **INICIATIVAS ADICIONALES PACTO CON LA COMISIÓN DE MORALIZACIÓN DEL QUINDÍO** | Difundir a través de página web, redes sociales y demás medios de difusión con los que contamos todos los esfuerzos que realice la administración en materia de promoción de la transparencia, cultura de la integridad y prevención de la corrupción relacionada con agentes de tránsito y acciones de movilidad vial, así como la promoción del canal de antifraude y denuncia segura, su funcionamiento y resultados. | Campañas realizadas a través de página web, redes sociales y demás medios de difusión, de información sobre transparencia, cultura de la integridad y prevención de la corrupción relacionada con agentes de tránsito y acciones de movilidad vial. | Numero de campañas realizadas | 2 | 2021/01/02 | 12/31/2021 | Secretaria de Tránsito y Transporte |
| **INICIATIVAS ADICIONALES PACTO CON LA COMISIÓN DE MORALIZACIÓN DEL QUINDÍO** | Presentar Informe Semestral sobre el nivel de avance en el cumplimiento de cada une de los compromisos incluidos en la Declaración a la Comisión Regional de Moralización del Quindío, los informes serán publicados adicionalmente en la página web de la entidad, en el vínculo de "Transparencia" Los informes deberán ser enviados durante los últimos 15 días calendario de junio y diciembre de cada año. | Informe semestral elaborado y divulgado en la página web  | Informe elaborado | 2 | 30/01/2021 | 31/12/2021 | Secretaría de Transito Despacho del Alcalde  |
| **NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL**ORIGINAL FIRMADO**José Manuel Ríos Morales**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Alcalde FirmaORIGINAL FIRMADO**Diego Fernando Tobón Gil** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ORIGINAL FIRMADODirector Departamento Administrativo de Planeación Firma**FECHA DE PRESENTACIÓN:**  30 de enero de 2020**Proyectó y Elaboró**: John Eduard Parra Peña, Administrador de Riesgos del Municipio  Edna Clemencia Delgado de P. Profesional Especializado del Departamento Administrativo de Planeación  **Revisó:** Diego Fernando Ramírez Restrepo Jefe de Oficina del Departamento Administrativo de Planeación  |

**El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Armenia Año 2021**

**NORMATIVIDAD DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

| MARCO NORMATIVO |
| --- |
| CONCEPTO | LEY Y/O DECRETO | ARTICULO | NORMATIVA |
| METODOLOGIA PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción  | Art. 73 | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción hoy Secretaria de Transparencia. |
|
|
|
| Decreto 4637 de 2011Suprime un ProgramaPresidencial y crea unaSecretaría en el DAPRE | Art. 4° | Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia yLucha contra la Corrupción. |
|
| Art. 2° | Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. |
|
| Decreto 1649 de 2014Modificación de laestructura del DAPRE | Art. 55 | Deroga el Decreto 4637 de 2011. |
|
| Art. 15 | Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial. |
|
|
| Decreto 1081 de 2015Único del sector dePresidencia de laRepública | Arts. .2.1.4.1y siguientes | Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. |
|
|
|
| MODELO INTEGRADODE PLANEACIÓN YGESTIÓN | Decreto 1081 de 2015 | Arts.2.2.22.1y siguientes | Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. |
| TRÁMITES | Decreto 1083 de 2015Único Función Pública | Título 24 | Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos. |
| Decreto Ley 019 de 2012Decreto Anti trámites | Todo | Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. |
| Ley 962 de 2005Ley Anti trámites | Todo | Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. |
| Decreto Ley 2106 de 2019 | Todo | Dicta normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública |
| MODELO ESTÁNDARDE CONTROL INTERNOPARA EL ESTADOCOLOMBIANO (MECI) | Decreto 943 de 2014MECI | Arts. 1 ysiguientes | Adopta la actualización del Modelo Estándarde Control Interno para el Estado Colombiano(MECI). |
|
|
| Decreto 1083 de 2015Único Función Pública | Arts.2.2.21.6.1 ysiguientes | Adopta la actualización del MECI. |
|
|
| RENDICIÓN DECUENTAS | Ley 1757 de 2015Promoción y protección al derecho a laParticipación ciudadana | Arts. 48 ysiguientes | La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. |
|
|
| TRANSPARENCIAY ACCESO A LAINFORMACIÓN | Ley 1712 de 2014Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública | Art. 9 | Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. |
| Resolución 372 de 2020 de la Alcaldía de Armenia  | Art. 4° | Adopta el Comité de Relación Estado Ciudadano en el Nivel central del Municipio de Armenia, Funciones  |
| ATENCIÓN DEPETICIONES,QUEJAS, RECLAMOS,SUGERENCIAS YDENUNCIAS | Ley 1474 de 2011Estatuto Anticorrupción | Art. 76 | El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas. |
|
|
| Decreto 1649 de 2014Modificación de laestructura del DAPRE | Art .15 | Funciones de la Secretaria de Transparencia:14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos. |
|
|
| Ley 1755 de 2015Derecho fundamental depetición | Art. 1° | Regulación del derecho de petición. |
|
|

**ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En cumplimiento del Decreto Nacional 2641 de diciembre 17 de 2012 *“POR EL CUAL SE REGLAMENTAN LOS ARTÍCULOS 73 Y 76 DE LA LEY 1474 DE 2011*” que en el artículo 1°. Determina   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”, el Municipio de Armenia actualizará en la medida en que se requiera la versión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Año 2021 con la finalidad de permitir a la administración y a la ciudadanía trabajar juntos en mejorar los mecanismos que permitan fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y las estrategias de servicio al ciudadano

**Plan de Desarrollo del Municipio 2020-2023 “Armenia Pá Todos”** adoptado mediante el acuerdo 165 del 2020

**Dependencias encargadas de elaborarlo:** Teniendo en cuenta que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo deben realizar las entidades del orden nacional, departamental y municipal, el Municipio de Armenia cumple lo estipulado en el Decreto Nacional 2641 de diciembre 17 de 2012 “*POR EL CUAL SE REGLAMENTAN LOS ARTÍCULOS 73 Y 76 DE LA LEY 1474 DE 2011***”** que en suArtículo 4°. Determina que *La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.*

Por lo anterior es necesario la apropiación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte del Alcalde y los funcionarios del Nivel directivo que por competencia tengan responsabilidad del cumplimiento de los componentes del mismo.

De igual forma se debe tener en cuenta realizar el proceso de Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, antes de su publicación, para que actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas. Finalmente se debe realizar la Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las entidades deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su Estrategia de Rendición de Cuentas.

**Componentes:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por componentes autónomos e independientes, que tienen metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios, por lo que no contraviene con las actividades que se realizan para el cumplimiento de las mismas y no implica realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas Nacionales.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del municipio de Armenia contiene los siguientes componentes

1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCCION, MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.
2. RACIONALIZACION DE TRAMITES
3. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
4. MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
6. INICIATIVAS ADICIONALES

Las características del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Armenia son las siguientes:

* El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Armenia se elabora anualmente, igualmente se debe tener en cuenta los ejercicios de planificación que impliquen cambios en Programas y Proyectos.
* Debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año o de ser necesario actualizarse
* El Departamento Administrativo de Planeación lidera su elaboración y su consolidación.
* Cada responsable del componente junto con su equipo propondrá las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
* El plan debe contener una acción integral y articulada con los otros instrumentos de la gestión o planes institucionales.
* Ser una apuesta institucional para combatir la corrupción mediante iniciativas como la socialización del Código de Integridad, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

**Objetivos:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contiene los objetivos generales y específicos que han determinado las diferentes dependencias que por competencia son las responsables de los componentes, el compendio de los mismos se constituyen en la apuesta institucional del Municipio de Armenia en la lucha contra la corrupción. De tal manera que las actividades descritas en el Plan están orientadas al cumplimiento de dichos objetivos.

**Acción Integral y articulada:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contiene acciones integradas y articuladas con los planes de Acción de las dependencias que por competencia tienen responsabilidad de alguno de sus componentes, no es desarticulado es un compilado de acciones, mecanismos y estrategias

**Socialización:** el proceso de dar a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Armenia, se realiza con metodología participativa y difusión amplia mediante correos electrónicos institucionales, proceso realizado durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado. Para el efecto, el Municipio involucra a los servidores públicos, contratistas, a la ciudadanía y a los entes de control.

Para lograr este propósito el Departamento Administrativo de Planeación realiza actividades como publicación en la página web propia, envío de oficios y demás mecanismos necesarios para que se conozca, debata y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Igualmente se socializa con la Comunidad organizada con la finalidad que sus aportes sean tenidos en cuenta para la formulación de las actividades a ejecutar.

**Publicación y monitoreo:** Una vez elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se publica a más tardar el 31 de enero de cada año en la página web [www.armenia.gov.co](http://www.armenia.gov.co/) (en un sitio de fácil ubicación y usabilidad, según los lineamientos de Gobierno en Línea).

A partir de esta fecha cada responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.
Cada responsable del componente con su equipo y el Director del Departamento Administrativo de Control Interno deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Armenia.

**Compromiso de Nivel directivo:** Es importante la responsabilidad que debe asumir el Nivel directivo de la Alcaldía de Armenia frente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. En este sentido es el responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.

**Ajustes y modificaciones:** Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno, a los servidores públicos y los ciudadanos; para ello se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.

**Promoción y divulgación:** Una vez publicado, la Alcaldía debe adelantar las actuaciones necesarias para dar a conocer interna y externamente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su seguimiento y monitoreo. Así mismo, deberá promocionarlo y divulgarlo como parte de su Estrategia de Rendición de Cuentas.

**Sanción por incumplimiento:** Constituye falta disciplinaria grave el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, según lo establecido en el artículo 50 de la Ley 734 del 2002.

**ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Contexto estratégico**. Se consolida un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción si se han presentado en la entidad. Con un análisis de las principales denuncias sobre la materia.

* 1. Un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.
	2. Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.
	3. Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).
	4. Un diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.
	5. Un diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

**Dependencias/ Áreas responsables**. Determina los líderes de cada uno de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**Presupuesto.** Se verifican los proyectos de inversión que tienen que ver directamente con la ejecución de la mayoría de metas, optimizando los recursos escasos para adelantar la estrategia anticorrupción.

**Metas**. Se determine las metas estratégicas, misionales y de apoyo de la Alcaldía respecto a cada uno de los seis (6) componentes.

**Indicadores.** La Alcaldía en un ejercicio de participación institucional formula los indicadores que considere necesarios.

**CRONOGRAMA ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDÍA DE ARMENIA 2021**

| CRONOGRAMA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDÍA DE ARMENIA VIGENCIA 2021 Según Artículo 73 Ley 1474 de 2011 – Decretos Municipales No. 073 de 2016 “Por Medio del cual se Conforma la Mesa Técnica Municipal de Transparencia y el Decreto No. 090 de 2016 “Por medio del Cual se modifica el Decreto No. 048 de 2013” |
| --- |
| FECHA | ACCION | DESCRIPCION | RESPONSABLE |
| 12/01/2021 | **Revisión y ajustes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 Preliminar**  | El Departamento Administrativo de Planeación como Secretaria Técnica verifica el PACC 2021 preliminar y lo remite por correo institucional el 13 de enero de 2021 a las dependencias del Nivel Central las cuales deben designar un enlace operativo para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021. | **ADMINISTRADOR DE RIESGOS****EQUIPO TÉCNICO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN** |
| 12/01/2021 | **Establecimiento de parámetros para la consolidación de la información** | Reunión del equipo interno del Departamento Administrativo de Planeación se procedió a establecer los parámetros bajo los cuales se debe hacer entrega de la información del PAAC 2021 como: (fechas límite para la entrega de los indicadores de cada componente, forma en que deberán ser entregados; es decir, en medio magnético y físico y la forma adecuada para realizar la socialización del PAAC a la comunidad organizada ) remitidos por correo institucional el 13 de enero de 2021 a las dependencias del Nivel Central. | **ADMINISTRADOR DE RIESGOS****EQUIPO TÉCNICO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN** |
| 1801/2021 | **Convocatoria a Jornada de Capacitación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública**  | Se envió comunicación y enlace a las dependencias del Nivel Central para que los enlaces asistieran virtualmente, El DAFP solicitó difundir esta invitación a los equipos de trabajo, para lo cual se envió igualmente el link para diligenciar el formulario de registro: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=wqoDVRV6r0a1ICpnWtHfFqLi61eTI4RIjXOrgcYz-DBUOUw3WVVaRUxXWklSMlBIRVU3QVpQQ085RS4u>, se informó que a la dirección de correo electrónico se estarían remitiendo las presentaciones desarrolladas.  | **EQUIPO TÉCNICO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN** |
| 20/01/2021 | **Jornada de Capacitación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública**  | Como punto a destacar el DAFP ratifico como buena práctica la inclusión del código de integridad en las iniciativas adicionales | **EQUIPO TÉCNICO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN** |
| 21-26 Enero-2021 | **Socialización y construcción Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2021 ARMENIA****.** | Se socializa Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano preliminar 2021 a la comunidad organizada con la finalidad de compilar aportes para la consolidación del documento, la encuesta se elaboró por componentes, igualmente se remitió en medio virtual por medio de correo institucional para ser diligenciada en línea en el link <https://forms.gle/U1xye8Y8vD4S2RQM7>El cronograma de las reuniones de socialización realizadas es:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMUNA**  | **LUGAR**  | **FECHA**  |
| COMUNA 1  | CENTRO CULTURAL LA CASTILLA  | VIERNES 22 - 3:00 P.M.  |
| COMUNA 4  | CDC COMUNA 4  | VIERNES 22- 5:00 P.M.  |
| COMUNA 3  | VIRTUAL  | JUEVES 21 - 5:00 P.M.  |
| COMUNA 5  | CDC LAS MARGARITAS FRENTE A LA MZ 17 BARRIO 7 DE AGOSTO  | LUNES 25 - 3:00 P.M.  |
| COMUNA 7  | CDC LIBREROS  | MARTES 26 - 3:00 P.M.  |
| COMUNA 8  | CDC LIBREROS  | MARTES 26 - 3:00 P.M.  |

 | **EQUIPO TÉCNICO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN****.** |
| 22/01/2021 | **Recepción y consolidación de la información del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** | El equipo interno del Departamento Administrativo de Planeación, consolidó la información remitida por las dependencias del Nivel Central para la elaboración e implementación del PAAC del año 2021. | **EQUIPO TÉCNICO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN** |
| 28/01/2021 | **Comité Institucional de Gestión y Desempeño** **para aprobación de los Planes Estratégicos del Decreto 612 de 2018 siendo el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Alcaldía de Armenia para la vigencia 2021 parte de los documentos a aprobar**  | Atendiendo lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública respecto a la aprobación de los Planes Estratégicos del Decreto 612 de 2018 para la vigencia 2021, se aprueba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Armenia para la vigencia 2021 y lo pertinente al cumplimiento al Artículo 73 Ley 1474 del 2011 y al Decreto 2641 de 2012, Normativa Municipal vigente.Dejando constancia de la aprobación del PAAC en un acta de reunión. | **COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO 2021** |
| 28/01/2021 | **Mesa Técnica de Transparencia**  **para aprobación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Armenia para la vigencia 2021**  | Desde la Mesa Técnica de Transparencia del Municipio se aprueba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Armenia para la vigencia 2021, en cumplimiento al Artículo 73 Ley 1474 del 2011 y al Decreto 2641 de 2012, Normativa Municipal vigente, se socializa el ciclo de reuniones llevado acabo con la comunidad organizadaDejando constancia de la aprobación del PAAC en un acta de reunión. | **MESA TÉCNICA DE TRANSPARENCIA DEL MUNICIPIO** |
| 31/01/2021 | **Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Armenia 2021.** | La Secretaría de las TIC publicará en la página web de la entidad el PAAC en atención de la normativa vigente, proceso que será igualmente verificado por el Departamento Administrativo de Control Interno. | **SECRETARIA DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES** |
| 1 al 15 Abril 2021 | **Solicitud y consolidación de la Información para Entregar el primer informe de seguimiento y avances del PAAC 2021:** 1. **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCCION, MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.**
2. **RACIONALIZACION DE TRAMITES**
3. **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**
4. **MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**
5. **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**
6. **INICIATIVAS ADICIONALES**
 | Desde el Departamento Administrativo de Planeación se elaborará una Circular para la entrega del primer avance del PAAC 2021 y se consolidará el respectivo informe. | **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN** |
| 4 al 16 Mayo 2021 | **Verificación del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Armenia** | Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Armenia, presentación de informe. | **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO** |
| 18 de Mayo de 2021 | **Publicación del 1º Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Armenia**  | La Secretaria de las TIC publicará en la página web de la entidad el Seguimiento al PAAC, una vez haya sido verificado por el Departamento Administrativo de Control Interno. | **SECRETARIA DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES** |
| 3 al 14 Agosto de 2021 | **Solicitud y consolidación de la Información para Entregar el primer informe de seguimiento y avances del PAAC 2021:**1. **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCCION, MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.**
2. **RACIONALIZACION DE TRAMITES**
3. **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**
4. **MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**
5. **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**
6. **INICIATIVAS ADICIONALES**
 | Desde el Departamento Administrativo de Planeación se elaborará una Circular para la entrega del segundo avance del PAAC 2021 y se consolidará el respectivo informe. | **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN** |
| 1 al 11 de Septiembre de 2021 | **Verificación del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Armenia** | Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Armenia, presentación de informe. | **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO** |
| 14 de Septiembre de 2021 | **Publicación del 2º Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Armenia 2021** | La Secretaria de las TIC publicará en la página web de la entidad el Seguimiento al PAAC, una vez haya sido verificado por el Departamento Administrativo de Control Interno. | **SECRETARIA DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES** |
| 1 al 15 de Diciembre 2021 | **Solicitud y consolidación de la Información para Entregar el segundo informe de seguimiento y avances del PAAC 2021**1. **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCCION, MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.**
2. **RACIONALIZACION DE TRAMITES**
3. **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**
4. **MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**
5. **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**
6. **INICIATIVAS ADICIONALES**
 | Desde el Departamento Administrativo de Planeación se elaborará una Circular para la entrega del Tercer y último avance del PAAC 2021 y se consolidará el respectivo informe. | **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN** |
| 18 al 30 de Diciembre 2021 | **Revisión y ajustes a posibles cambios en la medición de los indicadores. Verificación de la elaboración del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Armenia**  | Se realizará los ajustes correspondientes de acuerdo con la revisión en cada uno de los mapas de riesgos de cada proceso.  | **ADMIINISTRADOR DE RIESGOS****MESA TECNICA MUNICIPAL DE TRANSPARENCIA**  |
| 2 al 15 de Enero de 2022 | **Verificación de la elaboración del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Armenia.** | Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Armenia, presentación de informe. | **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO.** |
| El 16 de Enero de 2022 | **Publicación del 3º Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Armenia**  | La Secretaria de las TIC publicará en la página web de la entidad el Seguimiento al PAAC, una vez haya sido verificado por el Departamento Administrativo de Control Interno. | **SECRETARIA DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES** |
| Nombre: Diego Fernando Tobón GilORIGINAL FIRMADOCargo: Director Departamento Administrativo Planeación Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Nombre: Jorge Mario Agudelo GiraldoORIGINAL FIRMADOCargo: Director Departamento Administrativo de Control Interno Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

1. **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:** Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.
A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Dependencia líder: Departamento Administrativo de Planeación

Correo electrónico: eparra@armenia.gov.co

1. **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Dependencia líder: Departamento Administrativo de Planeación

Correo electrónico: tramitesyserviciosplaneacion@armenia.gov.co

1. **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de **información, diálogos e incentivos**. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Dependencia líder: Departamento Administrativo de Planeación

Correo electrónico: planeacion@armenia.gov.co

1. **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Dependencia líder: Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

Correo electrónico: servicioalcliente@armenia.gov.co

Este componente presenta los mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad a servicios y/o productos que se ofrecen a los ciudadanos, garantizando su satisfacción.

1. **Fortalecimiento de los Canales de Atención** En aras de optimizar y de mejorar continuamente nuestros servicios, se hará

una nueva socialización en cada Proceso del Manual de Protocolos de Servicio al Ciudadano, el cual está dirigido a todos los funcionarios de planta y contratistas de la Administración, como herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal de cara a los clientes externos e internos.

Con este Manual se busca unificar criterios al momento de atender a nuestros usuarios, para que todos los servidores o contratistas que atienden público, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio con agilidad y transparencia, mejorando así la percepción respecto a los servicios que prestamos en la Alcaldía de Armenia.

1. **Afianzar la cultura de servicio al ciudadano** Haciendo uso de las herramientas de comunicación como el correo electrónico, se hará campaña de sensibilización de manera virtual mediante el envío periódicamente de frases relacionadas con la “Atención al Cliente” a todos los funcionarios de planta y contratistas, con el fin de sensibilizarlos y motivarlos para que cada día prestemos nuestros servicios de manera ágil, eficiente y oportuna, lo cual se verá reflejado en la satisfacción de nuestros ciudadanos.

Se hará una capacitación enfocada en “Servicio al Cliente” para el personal de planta y contratista, con el fin de fortalecer este proceso al interior de la Administración Municipal.

1. **Normativo y procedimental** Socialización de la carta de trato digno a todo el personal de planta y contratista por medio de correos electrónicos, ya este documento se tiene publicado en los diferentes puntos de Atención de la Alcaldía.
2. **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA**

**INFORMACIÓN:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados. Donde señala las 5 estrategias generales:

1. TRANSPARENCIA ACTIVA.

2. TRANSPARENCIA PASIVA.

3. INSTRUMENTOS DE GESTION DE LA INFORMACIÓN.

4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD.

5. MONITOREO.

Dependencias líderes: Tecnologías e Información y Telecomunicaciones TIC

Correo electrónico: tic@armenia.gov.co y el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

Correo electrónico: fortalecimiento@armenia.gov.co

1. **INICIATIVAS ADICIONALES:** Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Dependencia líder: Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Correo electrónico: fortalecimiento@armenia.gov.co

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Seguimiento:** Lo realiza el **Departamento Administrativo de Control Interno** Fechas de seguimientos y publicación: La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

1. **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
2. **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
3. **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

El seguimiento

* Lo efectúa el Director del Departamento Administrativo de Control Interno Deberá adelantarse con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.
* Se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero.
* Para la medición cuantitativa del cumplimiento a las actividades incorporadas en cada uno de los seis (6) componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se calcula el promedio de los avances reportados para las actividades formuladas en el Plan, durante el seguimiento efectuado en los plazos establecidos anteriormente.

Lo anterior, teniendo en cuenta que todas las actividades tienen previstas unas metas cuantificables y de acuerdo a estas, se debe reportar el avance porcentual

­­­­

**V2**