

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016
PERSONERIA MUNICIPAL DE ARMENIA**

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Ejecución				Verificación y Seguimiento: OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		
	Actividades	Fecha inicio y fecha final	Responsable	Indicador o evidencia de cumplimiento	Fecha: abril 30 de 2016 Anotaciones y observaciones	Fecha: agosto 30 de 2016 Anotaciones y observaciones	Fecha: diciembre 30 de 2016 Anotaciones y observaciones
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – mapa de riesgos de corrupción							
ESTRATEGIA PARA LA ADMINISTRACION DEL RIESGO: Tiene como objetivo tener un panorama del <u>mapa de riesgos de corrupción</u> , por procesos para una revisión sistemática, con el fin de determinar si los controles existentes son efectivos y disminuyen la probabilidad de ocurrencia e impacto; igualmente es una herramienta administrativa que nos permite actualizar el mapa de riesgos institucional y el mapa de riesgos de corrupción para garantizar el cumplimiento de la política de riesgos de la entidad optimizando el logro de los objetivos institucionales. Igualmente nos permite visualizar las <u>medidas para mitigar los riesgos</u> .	Revisar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción de los procesos actualizados con la nueva normatividad. Análisis de Factores Internos (debilidades) y Externos (amenazas). Identificación de riesgos. Análisis de riesgos. Valoración del riesgo de corrupción (procesos y corrupción). Revisión e implementación de Políticas (riesgos de corrupción). Mapa de riesgos Institucional (procesos y de corrupción).	01/02/2016-31/12/2016	Dueños de los procesos-comité operativo MECI	Registro de Actividades desarrolladas actas de Comité MECI.	La revisión se efectuara en el mes de octubre cuando la información este madura.	La revisión se efectuara en el mes de octubre cuando la información este madura.	
	Actualización del mapa de riesgos institucional	31/05/2016-31,12,2016	Oficina de Control Interno	Metodología ajustada y divulgada	La programación está para el 31.12.2016	La programación está para el 31.12.2016	
	Socialización y sensibilización sobre la política de riesgos	31/05/2016-31/12/2016			Quando se complete la actividad se hará la socialización en el plazo estipulado.	Quando se complete la actividad se hará la socialización en el plazo estipulado.	
Realizar seguimiento a los riesgos de acuerdo a la periodicidad establecida	01/02/2016-31/12/2016	Oficina de Control Interno	Metodología ajustada y divulgada	Se da cumplimiento en las auditorias	Se da cumplimiento en las auditorias		

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES							
Estrategia, mecanismo, medida, etc	EJECUCION				Verificación y Seguimiento: OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		
	Actividades	Fecha inicio y fecha final	Responsable	Indicador o evidencia de cumplimiento	Fecha: abril 30 de 2016 Anotaciones y observaciones	Fecha: agosto 30 de 2016 Anotaciones y observaciones	Fecha: diciembre 30 de 2016 Anotaciones y observaciones
Estrategia Anti trámites: como uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Entidad y dar cumplimiento al Decreto Legislativo 019 de Enero 10 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración	1. Actualización de inventario de trámites de la entidad.	1.02.2016/ 31.12.2016	comité gobierno en línea	Inventario realizado	Cumplimiento 80%	Cumplimiento 100%	
	2. Identificación de trámites, regulados de la Entidad.		comité gobierno en línea	Identificación de tramites realizada			
	3. Verificación de trámites y validación de trámites a documentar	29.02.2016/31.03.2016	comité gobierno en línea	Verificación de tramites realizada	- Numero de registro: 41737 - Fecha de registro: 2016-10-19 - Nombre del formato integrado: <u>Reconocimiento e inscripción de veedurías ciudadanas</u> - Propósito: Obtener reconocimiento como ciudadanos u organizaciones comunitarias para ejercer vigilancia sobre la gestión pública respecto de autoridades, entidades públicas o privadas encargadas de la ejecución de un programa, un proyecto, un contrato o la prestación de un servicio público.		
	4. Priorización y selección de trámites a racionalizar		comité gobierno en línea	Priorización y selección realizada		- Numero de registro: 41693	

pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.					<p>- Fecha de registro: 2016-10-19 - Nombre del formato integrado: <u>Asesoría jurídica en Quindío</u> - Propósito: Orientación y asistencia en: elaboración de acciones de tutela para la defensa de los derechos fundamentales; proyección de derechos de petición; seguimiento al cumplimiento de fallos de tutela y elaboración de demandas acción popular para la protección de derechos e intereses colectivos.</p>		
					<p>- Numero de registro: 41665 - Fecha de registro: 2016-10-19 - Nombre del formato integrado: <u>del Declaración como víctima conflicto armado en Quindío</u> - Propósito: Presentar declaración de las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que enmarcaron el hecho victimizante y que sustentan la condición de víctimas del conflicto armado.</p>		
					<p>En el mes de diciembre se realizara la inclusión del nombre de estos trámites y Opas en la relación del respectivo sitio web oficial de la entidad con un enlace directo al Portal del Estado Colombiano - PEC, en cumplimiento del inciso 2 del artículo 6 del decreto 103 del 20 de enero de 2015 - Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 "Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública".</p>		
	5. Elaboración estrategia racionalización de trámites		comité gobierno en línea	Estrategia elaborada al 31.12.2016	Cumplimiento del 10%	Cumplimiento del 80%	
Registro en el Sistema Único de Información de Trámites SUI	20. 10.2016	Comité Gbno en Linea	Registro efectuado	Cumplimiento del 10%	Cumplimiento del 10%	Registro efectuado el 20 de octubre cumplimiento del 100%	
6. Optimización: Conjunto		comité	a.	a)En el primer semestre se hará la	a)Mediante Oficio DF-		

	de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:- Modernización en las Comunicaciones. Mantenimiento o Aumento de puntos de atención	01/02/2016-31/12/2016	gobierno en línea	Modernización de las comunicación es. B. Mantenimiento de puntos de atención	gestión ante el Municipio para conseguir el software y/o aplicativo para el manejo de turnos y para la administración documental del archivo. b) De acuerdo a la disponibilidad presupuestal de la Entidad se ha mantenido la atención en la Uariv de forma permanente y la Casa de Justicia alternativamente	400-032 del 1.06.2016 se hizo la gestión ante el Municipio para cubrir la necesidad de un software o aplicativo para manejo de turnos y otro para el manejo documental del archivo. b) De acuerdo a la disponibilidad presupuestal de la Entidad se ha mantenido la atención en la Uariv de forma permanente y en la Casa de Justicia alternativamente.	
	7. Publicación de la Estrategia en la página Web	31/08/2016	Oficina Asesora de Control interno	acta de visibilización	La estrategia será publicada en diciembre de 2016 cuando se termine la iniciativa	La estrategia será publicada en diciembre de 2016 cuando se termine la iniciativa	

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

Estrategia, mecanismo, medida, etc	EJECUCION				Verificación y Seguimiento: OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		
	Actividades	Fecha inicio y fecha final	Responsable	Indicador o evidencia de cumplimiento	Fecha: abril 30 de 2016 Anotaciones y observaciones	Fecha: agosto 30 de 2016 Anotaciones y observaciones	Fecha: diciembre 30 de 2016 Anotaciones y observaciones
Estrategia de rendición de cuentas: en cumplimiento del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, con este Ejercicio se pretende afianzar la relación ciudadano- estado.	1-establecimiento de una Audiencia pública a grupos de interés, y a la ciudadanía en general, teniendo en cuenta la metodología incluida en el plan de comunicaciones y las actividades que la hagan	2º semestre del año	Personería Auxiliar y Comunicaciones	Documento evaluativo-aplicación de encuestas	A partir del segundo semestre se establece el cronograma de la actividad con la formulación de las respectivas encuestas para su aplicación en la Audiencia Pública.	En septiembre se define el calendario de la actividad a desarrollar. La información pertinente a 2016 se ha estado recolectando con el fin de consolidar los informes para fin de año.	

	efectiva: alistamiento institucional- divulgación y capacitación –realización de la audiencia y evaluación de la estrategia.						
	2-Informe de Gestión al Concejo Municipal: desarrollando los 4 ejes que contienen su gestión: Hechos misionales, Hechos administrativos, Información financiera e información de Control Interno.	primer semestre	Personero Municipal	informe enviado y rendido al Concejo	El informe fue enviado y rendido a Concejo en el primer semestre del año según oficio n° DP-100-078 DE FEBRERO 25 DE 2016.	En el segundo semestre se inicia la conformación del informe a rendir en el 2017.	
	3-Publicacion de la Audiencia pública y el informe de Gestión en la página WEB de la Entidad y a través de redes sociales. Las acciones de información se dirigen a toda la población objetivo y grupos de interés	primer y segundo semestre del año.	Control Interno y Comunicaciones	PUBLICACION PAGINA WEB	La gestión de publicación en la web y las redes sociales se efectuó dentro de los términos establecidos del informe de Gestión rendido al Concejo.	En el segundo semestre se dará igual tratamiento a la Audiencia Pública de Rendición de cuentas.	
	4-Utilización de las TICS para la difusión de la información : se incluirá la difusión de la Audiencia pública y del informe de gestión en el plan de comunicaciones de la Entidad y su difusión se hará utilizando las tics disponibles como son la página web, correo electrónico y redes sociales, en una jornada previa a la Rendición de cuentas.		Personería Auxiliar y Comunicaciones	Documento planeación rendición de cuentas 2016	A partir del segundo semestre se concreta la estrategia de rendición de cuentas.	A partir del tercer trimestre se concreta la estrategia de rendición de cuentas	
	5- En el primer semestre del año, con apoyo de las Oficinas de Comunicaciones y sistemas se efectuara la revisión de los datos (ley 1712 de 2014 y Gobierno en Línea).	personería auxiliar	Matriz de aplicación Ley 1712	Matriz de revisión de datos de la Ley 1712.	Revisión de la matriz efectuada	Revisión efectuada	

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia, mecanismo, medida, etc	EJECUCION	Verificación y Seguimiento: OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO					
		Actividades	Fecha inicio y fecha final	Responsable	Indicador o evidencia de cumplimiento	Fecha: abril 30 de 2016 Anotaciones y observaciones	Fecha: agosto 30 de 2016 Anotaciones y observaciones
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano: Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.	1- La Personería Municipal en su Plan de acción tiene previsto, mediante la capacitación IMPULSAR LA PARTICIPACION CIUDADANA Y EL DERECHO DE ASOCIACION	feb-jun/2016	PERSONERO MUNICIPAL	Registro de Actividades desarrolladas-	1 capacitación realizada a los Ediles de Armenia para un total de 36 personas	SENA: capacitación impartida a 42 personas sobre mecanismos de participación ciudadana.	
	2. Revisión y ajuste permanente del sitio web para la disposición de información actualizada al ciudadano. (Ley 1712 de 2014 y Gobierno en Línea)	01/02/2016-31/12/2016	Comité de Gobierno en Línea	Comité operativo MECI.	En la página web se tiene a disposición la información actualizada al ciudadano.	Continuamente se revisa la información que debe publicarse (Ley 1712 de 2014 y Gobierno en Línea)	
	3. Revisión y ajuste del procedimiento de atención y los puntos de información al ciudadano.(disponer de facilidades para la atención a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores)	01/03/2016-31/12/2016	Personería Auxiliar y Comunicaciones	Informe incluido en el comité operativo MECI	PROPUESTO PARA EL TERCER TRIMESTRE	PROPUESTO PARA EL TERCER TRIMESTRE	
	4. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano: EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS se socializa en cada actividad de la Institución ,adicionalmente se publican en la página Web de la Entidad	01/02/2016-31/12/2016	Comunicaciones	Listado de actividades de la Personería donde se socializa el portafolio	El portafolio se socializa en todas las actividades a las que la Personería asiste de forma habitual.	El portafolio se socializa en todas las actividades a las que la Personería asiste de forma habitual.	
	5. Fortalecimiento de los canales de atención. Mantenimiento del aplicativo de ventanilla única, con el fin de acceder a información confiable.	01/02/2016-31/12/2016	Personero Municipal	VENTANILLA UNICA INSTALADA Y FUNCIONANDO	Aplicativo de ventanilla única instalada y funcionando	Se consiguió una pasante del SENA para la atención de ventanilla única.	

	6. Dar a conocer al ciudadano-cliente los horarios y canales de atención disponibles.	01/02/2016-31/12/2016	Personería Auxiliar y Comunicaciones	INFORMACION VISIBILIZADA: CART ELERAS UAO CASA DE JUSTICIA Y SEDE CENTRAL- PAGINA WEB	La información al respecto se encuentra en las carteleras, pagina web.	La información al respecto se encuentra en las carteleras, pagina web.	
	7. Afianzar la cultura de atención al ciudadano (sensibilizar y capacitar a los servidores públicos en temas que le ayuden a una mejor gestión ante el ciudadano.).	1 capacitación semestral	Personería Auxiliar: incluir en plan de capacitación	1 CAPACITACION SEMESTRAL	Se tiene prevista para el último trimestre del año	Se tiene prevista para el último trimestre del año	
	8. Medir la satisfacción del ciudadano y publicar sus resultados	2 encuestas semestrales	Personería Auxiliar y Comunicaciones.	2 ENCUESTAS SEMESTRALES CON RESULTADOS Y RECOMENDACIONES	La encuesta se realizara durante el primer semestre. El resultado del primer trimestre fue publicado en la página web.	Se realizaron las encuestas correspondientes al primer semestre, el documento reposa en Personería Auxiliar.	
	9- Realizar informes sobre Quejas, Reclamos y sugerencias: se cuenta con el procedimiento establecido, adicionalmente se cuenta con los buzones de sugerencias internos y externos a los cuales se realiza apertura mensual	marzo 30-junio30-sept 30-dic.30/2016	Personería Auxiliar y Comunicaciones	INFORME TRIMESTRAL PUBLICADO EN LA WEB	El informe trimestral publicado por la Personería Auxiliar en la página web.	El informe trimestral publicado por la Personería Auxiliar en la página web.	
	Actualizar las Tablas de Retención Documental con el fin de incluir reglamentación y normatividad para determinar tiempos de retención y procedimientos de disposición final en los documentos tanto electrónicos como físicos que sean útiles y eficientes en la Entidad. De la misma forma incluir en las Tablas de Retención Documental los procedimientos para el archivo, almacenamiento y retención de los datos (electrónicos).	01/02/2016-30/06/2016	Archivo Central	Acto administrativo actualización Tablas de Retención Documental Número de TRD actualizadas/Número total dependencias (8*100)	Se está estudiando si con la nueva administración hay necesidad de cambiar o ajustar las tablas.	Las tablas de retención documental se ajustaran cuando la parte administrativa de la Entidad quede en firme.	

	Actividad determinada en el PINAR.						
	Hacer el estudio respectivo, que le permita a la Entidad analizar sus necesidades para determinar la adquisición, en la herramienta tecnológica existente, de un <u>módulo adicional para la gestión de archivo y aplicación de Tablas de Retención Documental</u> .” Actividad determinada en el PINAR.	01/07/2016-31/12/2016	Despacho del Personero Dirección Financiera Archivo	Estudio de mercado Análisis de casos Puesta en funcionamiento del módulo de gestión de archivos y aplicación TRD.			

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

<p>En el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano las Personería Municipal de Armenia ha fortalecido las acciones para dar cumplimiento a los lineamientos de política y herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta la entidad ,la entidad ha venido adelantando acciones para la implementación de las diferentes estrategias que buscan mejorar la gestión pública: tramita las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos a través de los siguientes canales: línea telefónica, página web (link PQRs), buzón PQRs instalados en la Alcaldía, Contraloría y la Entidad., además de la atención presencial.</p>	hacer seguimiento al trámite de las peticiones recibidas en la entidad a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal fin.	01.02.2016/31.12.2016	<p>Personería Auxiliar con apoyo de Comunicaciones e Ingenieros de Sistemas.</p>	Se hace seguimiento mensual y se publica el informe trimestral en la página web.	Se hace seguimiento mensual y se publica el informe trimestral en la página web. La página registra la publicación de marzo de 2016.	Se hace seguimiento mensual y se publica el informe trimestral en la página web. La página registra la publicación de junio de 2016.
	Elaborar y difundir estrategia de atención al ciudadano para la vigencia, estableciendo los diferentes canales de atención.	01.02.2016/31.12.2016		Atención personalizada en los diferentes puntos de aplicación y pagina web.		
	Definir y ejecutar el cronograma de actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas.	Primer semestre 2016		Cronograma de rendición de cuentas en el tercer trimestre de 2016		
	Difundir protocolos de atención y servicio para todos los ciudadanos.	01/03/2016 01/06/2016		Difusión de protocolos en la página web y en los eventos a los cuales asiste la Personería. Aplicación de encuestas		
	Medir la satisfacción de los usuarios y analizar la información para la toma de decisiones.	10/03/2016 10/12/2016		Aplicación de encuestas primer semestre.		
	Liderar las actividades de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano, con el apoyo	05/03/2016 05/06/2016		Revisión cumplimiento Ley1712: publicación		
		II Semestre		Revisión cumplimiento Ley1712: publicación		

	del área de planeación o de quien haga sus veces	de 2016 4 trimestres 2016		Revisión cumplimiento Ley1712: publicación página web. Realizar 4 reportes de las PQRS que se generen en la entidad	página web. Reporte correspondiente a marzo publicado.	página web. Reporte correspondiente a junio publicado	
	Elaborar el modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos, el cual incluya todos los tipos de información enunciados en el artículo 2, del Decreto 2609 de 2012. Actividad determinada en el PINAR.	01/02/2016 - 30/06/2016	Personero Municipal Dirección Financiera Oficina de Control Interno Archivo Central	Modelo de requisitos gestión documentos electrónicos Número de modelos elaborados/Número total de dependencias (8*100)	Se determinara en el tercer trimestre	Se determinara en el tercer trimestre	
	Automatización: Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación –TIC (<i>Aplicativo INTRAWEB DOCUMENTOS</i>), para apoyar y optimizar la administración de las comunicaciones oficiales internas. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos. <u>De acuerdo al PINAR se debe realizar el estudio y análisis para incluir las plantillas de los tipos documentales de uso frecuente</u> determinadas por la Guía de Gestión Documental y Administración de Comunicaciones Oficiales, al aplicativo	01/02/2016 - 30/06/2016	Comité de Archivo, Comité de Gobierno en línea.	Número de formatos incluidos/Número de formatos a incluir*100	Se determinara en el tercer trimestre	Se determinara en el tercer trimestre	

	INTRAWEBDOCUMENTOS.						
SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES							
Revisión y ajuste del CODIGO DE ETICA Y EL CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Con el cambio de administración se estudiara en el Comité operativo MECI el Código de Ética para evaluar los posibles cambios en el mismo haciendo una votación con la participación de todos los funcionarios para su construcción, con el propósito que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Igualmente se hará con el Código de Buen Gobierno. Incluyendo los lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.	1.03.2016/3 1.09.2016	Personería Auxiliar y Comité Operativo MECI	Códigos de Ética y Buen Gobierno revisados ajustados socializados y adoptados por Resolución.	Con participación de todos los funcionarios y con la orientación de la nueva administración se revisaran y ajustaran los principios, los valores éticos, la misión y la visión para el siguiente cuatrienio, el mapa de procesos, e igualmente con esta información se actualizarán los códigos de ética y de buen gobierno.	RESOLUCION NUMERO 079 de junio 7 de 2016 Misión, Visión, principios, valores éticos y el mapa de procesos. Igualmente se actualizaron los códigos de ética y buen gobierno.	
Consolidación del documento	Cargo: PERSONERA AUXILIAR (e)				REGISTRO DE SEGUIMIENTOS	Cargo: PERSONERO AUXILIAR (e)	
	Nombre: LUZ ELENA OSORNO ARIAS					Nombre: EDUARDO MONSALVA EMUÑOZ	
	Firma:					Firma:	
	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Control Interno					Cargo: Jefe Oficina Asesora de Control Interno	
	Nombre: JULIETA LOPEZ PERILLA					Nombre: JULIETA LOPEZ PERILLA	
	Firma:				Firma:		
Seguimiento de la visibilización de la Estrategia	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Control Interno					Seguimiento de la visibilización de la Estrategia	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Fecha de publicación	Marzo 31 de 2016					Fecha de publicación	ABRIL 30 de 2016
						Fecha de publicación	AGOSTO 30 /2016
						Fecha de publicación	

