



**Personeria**  
Municipal de Armenia  
Construyendo ciudadanía y paz

personeriarmenia.gov.co

## PLAN ANTICORRUPCIÓN

2018 v1

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizó considerando los lineamientos otorgados por la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP.





## PLAN ANTICORRUPCIÓN PERSONERÍA MUNICIPAL DE ARMENIA 2018

### INTRODUCCIÓN

La Personería municipal de Armenia, como agente del ministerio público tiene establecido dentro de sus políticas minimizar los posibles casos de corrupción tanto al interior de la entidad, como a las entidades vigiladas, para ello se ha valido de una serie de estrategias que permitirán la lucha contra la corrupción, la gestión transparente, la racionalización de trámites, la prevención y control de los riesgos, la creación de espacios de participación ciudadana y el mejoramiento de la atención al ciudadano.

Todas estas estrategias están dirigidas a generar confianza en la en la ciudadanía, que directa o indirectamente se beneficia con nuestros servicios, direccionando el accionar de la entidad hacia la transparencia en la gestión y lucha contra la corrupción.

En concordancia con lo anterior y dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 que ordena *“cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*, y el Decreto 124 del 26 de Enero de 2016, se formalizan las estrategias a través de la publicación, socialización, promoción y el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La formulación del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizó considerando los lineamientos otorgados por la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.





## FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 42 de enero 26 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- Ley 80 de octubre 28 de 1993 (Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública).
- Ley 87 de noviembre 29 de 1993 (Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones).
- Ley 190 de junio 6 de 1995 (Por la cual se dictan normas tendientes a reservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de diciembre 18 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 489 de diciembre 29 de 1998, Artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de julio 24 de 2000 (Por la cual se expide el Código Penal).
- Ley 734 de febrero 5 de 2002 (Por la cual se expide el Código Disciplinario Único).
- Ley 850 de noviembre 18 de 2003 (Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas).
- Ley 1150 de julio 16 2007 (Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de enero 18 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de julio 12 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).





- Ley 1712 de marzo 6 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).
- Ley 1757 de 2015 (Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana. Art.48 indica La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)
- Decreto 4326 de noviembre 11 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011. Divulgación de Programas y Políticas de la Entidad).
- Decreto 4632 de diciembre 9 de 2011 (Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones).
- Decreto 0019 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).
- Decreto 0734 de abril 13 de 2012 (Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones).
- Decreto 2641 de Diciembre 17 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)
- Decreto 943 de 2014 (Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI))
- Decreto reglamentario 103 de 2015 (por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones)
- Decreto 1081 de 2015 - Único del Sector de la Presidencia de la República (Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del sector Presidencia de la Republica. Título 1. Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional)
- Decreto 1083 de 2015 – Único Función Pública (Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
- Decreto 124 de 2016 (Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”)





## ELEMENTOS ESTRATEGICOS DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE

### Misión

Somos una agencia del Ministerio Público que vela por la defensa y promoción de los derechos humanos, la protección del orden jurídico, el interés general y el patrimonio público. Vigilamos el ejercicio eficiente de las funciones administrativas y la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas en el municipio de Armenia, con un equipo de trabajo calificado, comprometido con la inclusión social, la calidad, la innovación y el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

### Visión 2020

Para el año 2020 seremos reconocidos en Armenia, el Quindío y Colombia por aportar a la construcción de ciudadanía, reconciliación y cultura de la legalidad, promoviendo la participación activa de todos en la defensa de sus derechos, en el control social de las instituciones y en la consolidación de una paz estable y duradera. Seremos referentes en la lucha contra la corrupción a través de la vigilancia efectiva de la gestión administrativa y del patrimonio público. Nos destacaremos por la defensa de los derechos humanos, el interés público y el orden jurídico mediante el ejercicio del litigio de alto impacto.

### Funciones:

Como agente del Ministerio Público, la Personería Municipal de Armenia ejerce las siguientes funciones:

1. Guarda y promoción de los Derechos Humanos

En el ejercicio de esta función, la Personería Municipal de Armenia:

Orienta e instruye a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades públicas o privadas competentes.

- Orienta e instruye a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades públicas o privadas competentes.
- Presta asesoría y acompañamiento jurídico para la elaboración y presentación de derechos de petición, habeas corpus, acciones de tutela, populares y de cumplimiento.

Carrera 14 No.21-14. Teléfonos: (6) 741 34 74 - 744 32 83

E-Mail: comunicaciones@personeriarmenia.gov.co - info@personeriarmenia.gov.co







- Interpone las acciones de tutela en nombre de cualquier persona que lo solicite o se encuentre en situación de indefensión.
- Defiende los derechos e intereses colectivos como el medio ambiente, interponiendo e interviniendo en las acciones judiciales, populares, de cumplimiento y gubernativas que sean procedentes ante las autoridades.
- Vela porque se dé adecuado cumplimiento en el municipio a la participación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales.
- Organiza visitas a los centros de reclusión en forma individual o conjunta con la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación y los Fiscales, con el fin de constatar el estado general de los centros de reclusión y de manera especial, verificar el tratamiento dado a los internos, situaciones jurídicas especiales, control de las fugas ocurridas o fenómenos de desaparición o de trato cruel, inhumano o degradante.
- Vela por el goce efectivo de los derechos de la población víctima del desplazamiento forzado, de conformidad con la Ley 1448 de 2011.
- Protege y garantiza la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos.
- Interviene en los procedimientos de policía en defensa de los derechos humanos y el orden constitucional y legal.
- Apoya el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas relacionadas con la protección de los derechos humanos en el municipio y promueve los programas adelantados por el Gobierno Nacional o Departamental para la protección de estos derechos.
- Promueve la creación y funcionamiento de las veedurías ciudadanas y comunitarias.

## 2. Vigilancia de la función administrativa, la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas y el patrimonio público:

- Ejerce vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas municipales.
- Interpone las acciones judiciales y administrativas pertinentes en defensa del patrimonio público.
- Ejercer preferentemente la función disciplinaria respecto de los servidores públicos municipales.
- Vigila la distribución de recursos provenientes de las transferencias de los ingresos corrientes de la Nación al municipio y la puntual y exacta





- recaudación e inversión de las rentas municipales e instaurar las acciones correspondientes en caso de incumplimiento de las disposiciones legales pertinentes.
- Actúa como Veedor del Tesoro, velando por el cumplimiento de los principios rectores de la contratación administrativa y los objetivos del control interno establecidos en la ley; realizando las visitas, inspecciones y actuaciones que estime oportunas en todas las dependencias de la administración municipal para el cabal cumplimiento de sus atribuciones en materia de tesoro público municipal.
- Realiza seguimiento y control a los procesos electorales.

### 3. Defensa y protección del orden jurídico y el interés público.

La Personería Municipal de Armenia en Defensa y protección del orden jurídico y el interés público:

- Vigila el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las ordenanzas, las decisiones judiciales y los actos administrativos, promoviendo las acciones de Inconstitucionalidad, Cumplimiento y Nulidad.
- Interviene en los procesos judiciales y administrativos cuando sea necesario.
- Interviene en los procesos de policía, cuando lo considere conveniente o cuando lo solicite el contraventor o el perjudicado con la contravención.





## **I. OBJETIVOS DEL PLAN**

Fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir, evitar y mitigar el riesgo de corrupción, posibiliten el fácil acceso a los trámites y servicios de la entidad y la generación de espacios de participación y diálogo para la ciudadanía; mejorando la gestión y generando un proceso de aprendizaje institucional, orientado a las mejores prácticas para la prestación del servicio que se entrega a la ciudadanía, en coherencia con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

## **II. ALCANCE**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los procesos de la Personería Municipal de Armenia.

## **III. COMPONENTES**







## COMPONENTE I. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Este componente establece las acciones para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en la Personería Municipal de Armenia, identificados acorde a las acciones desarrolladas en los procedimientos, por cada uno de los procesos de la entidad, teniendo en cuenta los siguientes considerandos:

Ley 1474 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.

La Personería Municipal elaboró el Mapa y Plan de Riesgos por procesos e Institucional de acuerdo con los lineamientos y requerimientos de la Guía de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública





de Septiembre de 2011, Guía gerencial para la elaboración de mapas de riesgos de Corrupción del DAFP, la Ley 1474 de 2011.

Dichos elementos se encuentran relacionados como insumo en el procedimiento de Administración del Riesgo, documento que brinda los lineamientos y las políticas de operación para realizar la administración de los riesgos potenciales con el fin de prevenir, mitigar sus impactos o eliminar las causas que limiten el logro de los objetivos institucionales, de los procesos y que puedan afectar la satisfacción de los clientes o usuarios o afectar la salud y seguridad en el trabajo.

La implementación del mapa de riesgos será monitoreado por los líderes de proceso correspondientes y tendrá verificación y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, quien realizará el seguimiento al proceso de identificación de los riesgos institucionales y con base en ellos realizar recomendaciones preventivas, correctivas y/o de mejora con los responsables de los procesos.

Una vez realizada la evaluación del procedimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, frente a lo requerido por la Ley 1474 de 2011, en el tema de administración de los riesgos, en el cual está inmerso el riesgo por corrupción, se homologa el componente para este Plan, siendo parte integral del mismo el mapa de riesgos de la Entidad.

## **POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

La política de administración del riesgo fue adoptada mediante acto administrativo resolución 012 del 28 de enero del año 2013 por la cual se adopta la guía metodológica de administración del riesgo, el mapa de riesgos por procesos y las políticas para el manejo de los riesgos inherentes a la gestión de la personería municipal de armenia.

La personería municipal de armenia, implementa como Política la Administración de los Riesgos para garantizar una gestión pública eficaz bajo la responsabilidad de los directivos que participan en cada proceso. Los cuales evaluarán y actualizarán, por lo menos una vez al año, los eventos externos e internos que pueden afectar o impedir el cumplimiento de sus objetivos estratégicos o de los procesos y garantizaran la realización de acciones eficaces y efectivas en el marco de la viabilidad jurídica, técnica, financiera y económica para asegurar la entidad y mitigar los efectos ocasionados en el evento de la materialización de dichos riesgos.





Las políticas a nivel de riesgos están identificadas y contenidas en el plan de manejo de riesgos así como las estrategias a desarrollar a largo, mediano y corto plazo y los riesgos que podrían afectar la prestación del servicio y el logro de los objetivos de la entidad, lo que permite identificar, hacer seguimiento y retroalimentar los riesgos identificados con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para adelantar el proceso de administración de los riesgos institucionales la entidad tomará como metodología la emitida por el Departamento Administrativo de la función pública.

### **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

La entidad ha venido consolidando anualmente el mapa de riesgos institucional, el cual está disponible para su consulta en la página web de la entidad en el link: <http://www.personeriarmenia.gov.co/>

A continuación se presenta la identificación y valoración de los riesgos tipificados como de corrupción, así como sus respectivos controles existentes y las acciones preventivas formuladas por cada uno de los procesos, dentro del mapa de riesgos de la entidad el cual puede ser consultado en detalle en el link anterior, en un medio de fácil acceso al ciudadano.

Después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia 2018, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. En este caso deberá dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

A partir de la anterior identificación, análisis y valoración del mapa de riesgos de corrupción de la entidad, se establecen las siguientes estrategias para la vigencia 2018:

#### **Estrategia: Institucionalización del mapa de riesgos de la entidad.**

- Revisar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción.
- Socialización al interior de la entidad del mapa de riesgos, reforzando su conocimiento en todos los niveles de la entidad.
- Efectuar medición de los posibles riesgos y su asociación con tipologías de delito.
- Publicar en la página web, el seguimiento a las acciones preventivas y mitigación del mapa de riesgos



**Estrategia: Distinción y socialización de los mecanismos de control y sanción, frente al manejo y posible materialización del riesgo.**

- Definir canales de denuncia interna y externa.
- Conformar una red de veeduría social, con un alcance definido desde la alta dirección de la Personería municipal de armenia, con el propósito de trabajar mancomunadamente en las funciones de la entidad como ente de control del municipio de armenia.
- Socializar los mecanismos de sanción una vez identificado el delito.

**COMPONENTE II. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

La Personería municipal de armenia teniendo en cuenta la Ley anti trámites 962 de 2005, el Decreto 019 de 2012, la política de racionalización de trámites y la guía de racionalización de trámites establecida por el DAFP y lo que ha avanzado en la racionalización de los trámites en la entidad, ha establecido como estrategia continuar las acciones emprendidas para la racionalización de los trámites en la personería, a partir del desarrollo de las siguientes actividades:

- Socializar la Política anti trámites, la Guía de Racionalización y los formatos establecidos por el DAFP.
- Continuar con la racionalización de los trámites y procedimientos administrativos en cada una de las áreas de la Entidad, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, lo anterior teniendo en cuenta los formatos y el instructivo establecido por el DAFP, lo anterior con el fin de hacer más eficiente la gestión de la Entidad y dar una respuesta más ágil a las solicitudes ciudadanas y mejorar su competitividad, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, a partir de la priorización de trámites que requieran ser racionalizados y automatizados (Trámites en Línea), teniendo en cuenta el Programa de Gobierno en Línea (GEL) del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC.
- Continuar la actualización del Sistema Único de Información de trámites SUIT, tal como lo establece el artículo 40 del Decreto 019 de 2012.
- Actualizar y divulgar el portafolio de servicios de la entidad.







La personería municipal de armenia tiene validado los siguientes formatos integrados en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT:

- Número de registro: 41713
- Fecha de registro: 2016-10-19
- Nombre del formato integrado: Orientación y seguimiento al derecho de petición en Quindío.
- Propósito: Obtener asesoría y orientación a los Derechos de Petición efectuados por los ciudadanos con el fin de lograr su efectivo cumplimiento.

- Número de registro: 41737
- Fecha de registro: 2016-10-19
- Nombre del formato integrado: Reconocimiento e inscripción de veedurías ciudadanas
- 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.

- Número de registro: 41693
- Fecha de registro: 2016-10-19
- Nombre del formato integrado: Asesoría jurídica en Quindío
- 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.

- Número de registro: 41665
- Fecha de registro: 2016-10-19
- Nombre del formato integrado: Declaración como víctima del conflicto armado en Quindío
- 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.

Así mismo se validaron los siguientes formatos.

- Nombre del formato integrado propuesto: Orientación y seguimiento al derecho de petición Quindío
- Propósito: Obtener asesoría y orientación a los Derechos de Petición efectuados por los ciudadanos con el fin de lograr su efectivo cumplimiento.







- Nombre del resultado: Orientación y seguimiento, que se obtiene en 15 Día(s) - hábil(es)

Nombre del formato integrado propuesto: Declaración como víctima del conflicto armado en Quindío

- 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.

- Nombre del resultado: Constancia del diligenciamiento del formato único de declaración para la solicitud de inscripción en el registro único de víctimas.

El siguiente punto de atención fue creado de forma exitosa en el sistema:

- Nombre del punto de atención: Personería municipal.

### **COMPONENTE III. RENDICIÓN DE CUENTAS**

El proceso de rendición de cuentas propicia los espacios para socializar y retroalimentar a la gestión pública y construir conjuntamente el camino hacia la prosperidad colectiva y el desarrollo territorial, entendido éste como un proceso de cambio progresivo en un territorio específico, que vincula activamente a diversos actores de carácter público, privado y comunitario.

La personería municipal de armenia, al igual que las demás entidades que conforman la administración pública colombiana, desarrollará el proceso de rendición de cuentas de acuerdo con los lineamientos y contenidos estipulados en el CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, como un componente que busca propiciar un diálogo con la ciudadanía, a fin de dar a conocer los avances y logros de la gestión de la Entidad.

El documento CONPES 3654 de 2010, define la Rendición de Cuentas como *“la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un “comportamiento destacado”.*

*En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas “es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de*





*recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos”.*

En este sentido la Personería Municipal de Armenia ha definido que su estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2018, tendrá los tres componentes estipulados en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” elaborada por el DNP, estas son:

1. Información de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública.
2. Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
3. Incentivos a los servidores públicos y a los ciudadanos.

El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir EL principio de calidad de la información para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

- El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

- El elemento incentivos se refiere a aquellas acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.





## COMPONENTE IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Desde la página web de la entidad en el link: <http://www.personeriarmenia.gov.co/>, se puede presentar una queja, hacer una solicitud, llenar la encuesta de satisfacción, información al ciudadano, conocer nuestros puntos de atención y sus horarios, formular preguntas y acceder a todos nuestros servicios:



The screenshot shows the website [www.personeriarmenia.gov.co](http://www.personeriarmenia.gov.co) in a browser window. The main banner features a hand writing on a document with the text: "Para proveer el cargo de: Jefe Oficina Asesora de Control Interno. Click aquí para más información...". Below this is a "ULTIMAS NOTICIAS" section with a news item: "Personería de Armenia participa en el plantón de Personeros" dated December 28, 2017. To the right, there is a "Personería" logo, a search bar, a "BOLETIN" subscription form, and a "ENCUESTA" section asking for feedback on the website. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 5:17 PM on 2018-01-15.

Para mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios Personería Municipal De Armenia y dar cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, lo establecido en los artículos 7 y 8 Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, relacionado con los deberes en atención e información al público y, a los lineamientos del manual de gobierno en Línea, la entidad ha definido que la estrategia para la vigencia 2018, es la **Implementación de la política de servicio a la ciudadanía**, a través de las siguientes actividades para prestar un servicio con calidad, oportunidad y transparencia:

- Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por las áreas sobre Quejas y Reclamos.
- Realizar medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios, por medio del canal de atención presencial.





- Realizar seguimiento a la calidad, oportunidad y calidez de las respuestas por los diferentes procedimientos a los trámites interpuestos por la Ciudadanía.
- Fortalecimiento y cualificación del servicio de atención al ciudadano, avanzando en las acciones pertinentes necesarias para: Estructura Organizacional, selección de Personal, entrenamiento, Infraestructura, Tecnología y Jornadas de Cualificación del Servicio.

Se realizará mayor énfasis en cualificar a los servidores públicos encargados del reparto o asignación de tareas, en relación con las funciones y temas estratégicos que desarrolla cada dependencia de la entidad

## **COMPONENTE V. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, Personería municipal de Armenia pone a disposición de la ciudadanía en la página web en el link: <http://www.personeriarmenia.gov.co/> la siguiente información:

*Información de la estructura de la entidad (Ley 1712/2014, art. 9)*

*Planes de gasto público para cada año fiscal, de acuerdo con lo establecido en el Art. 74 de la Ley 1474 de 2011 (Plan de Acción):*

- Directorio de personas naturales con contratos de prestación de servicios (actualizado: Diciembre de 2017 SECOP II)
- Normas generales y reglamentarias
- Las políticas, lineamientos o manuales
- Plan Anual de Adquisiciones
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Datos de adjudicación y ejecución de contratos (concursos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública)
- Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones
- Solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado
- Registro de los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles
- Datos abiertos contemplando las excepciones de la presente Ley

*Publicidad de la contratación (ley 1712/2014, art. 10)*

- Procesos de contratación por convocatoria pública adjudicados y en curso







\* Una vez identificado el número del proceso en el cuál desea participar, ingrese al Portal de Contratación A la Vista y o SECOP

En este sentido, la estrategia de la Personería municipal de Armenia es este componente es continuar con la implementación de Ley 1712 de 2014 y mantener actualizada la información publicada en la página web de la entidad y activos los link que enlazan con otras plataformas para el acceso de la información pública.

## COMPONENTE VI. GESTIÓN ÉTICA

La gestión ética en la entidad viene adelantándose a partir de la expedición de la resolución 079 del 7 de junio del año 2016 “por la cual se adopta el código de ética y se actualiza el código de buen gobierno para los servidores públicos de la personería municipal de armenia” que contiene los siguientes Principios y Valores Éticos.

### PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

Los principios identificados con los que se crea la cultura organizacional de la Entidad, deberán estar presentes en todo momento, reflejándose en las acciones diarias de quienes lo conforman y desarrollan funciones de esta Entidad en el territorio Municipal. En este sentido además de los principios establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, esta agencia del Ministerio Publico se compromete en los siguientes principios:

**Vida e integridad personal:** La protección de la vida, el respeto y el compromiso por parte de todos sus servidores y contratistas de la entidad para con los usuarios y por ende de la población del municipio de Armenia Quindío.

**La buena fe:** generar en la población la confianza, credibilidad que la personería municipal de Armenia Quindío esta para y por la protección y defensa de los derechos fundamentales, ajena de todo acto de corrupción enmarcado en la legalidad, honestidad y buenos oficios.

**Transparencia:** Todas las actuaciones de los servidores públicos de la Personería Municipal de Armenia en el ejercicio de sus funciones serán regidas por este principio, sin preferencia por nada y nadie, acatando los lineamientos constitucionales y legales.







Los valores de la personería municipal de armenia.

Al igual que los principios, deben existir unos valores identificados con los que se crea la cultura organizacional de la Entidad, estando presentes en todo momento, reflejándose en las acciones diarias de quienes lo conforman, para lo cual se establecen los siguientes:

**Compromiso:** Los servidores públicos de la Personería Municipal de Armenia a través del código de ética se comprometen a afianzar sus valores y políticas de la institución, con esfuerzos individuales y colectivos para hacer de ellos la base en el cumplimiento de su función dentro de la organización. Los Funcionarios y Contratistas de la Personería Municipal de Armenia, están comprometidos en brindar lo mejor de sí como personas y trabajadores, para que los usuarios y ciudadanos puedan acceder a cada uno de los servicios con agilidad, oportunidad, eficacia y eficiencia; a fin de salvaguardar sus derechos y hacer cumplir sus deberes.

**Integridad:** Este valor que reúne nuestros comportamientos visibles y nuestras acciones diarias; lo que nos muestra como personas consistentes por lo que decimos, pensamos y actuamos de forma coherente en los distintos ámbitos de nuestra vida personal, laboral e institucional.

**Respeto:** Los Funcionarios y Contratistas de la Personería Municipal de Armenia, guardaran Respeto frente a cada uno de sus compañeros, subalternos y jefes; además de la cordial cortesía y compostura ante los Ciudadanos que demanden los servicios de esta entidad de vigilancia y control.

**Justicia:** Dar a cada quien lo que le corresponde, según sus particularidades

**Transparencia:** Los Funcionarios y Contratistas de la Personería Municipal de Armenia, desarrollaran cada actividad en un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre la entidad y la sociedad, de tal forma que las gestiones y procedimientos que se realicen, sean desarrollados con claridad ante nuestros usuarios internos y externos; fomentando de esta manera en la sociedad la credibilidad de nuestras acciones y el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y logísticos.

**Objetividad:** Los servidores públicos de la Personería Municipal de Armenia serán objetivos al momento de realizar algún tipo de apreciación o juicio basados en hechos fundamentados que sean verificables.

**Honestidad:** Los Funcionarios y Contratistas de la Personería Municipal de Armenia, actuaran y se expresaran de forma coherente y sincera, consigo mismo y con los demás, de acuerdo a los valores de la verdad y la justicia; buscando





siempre la decencia, el decoro y las virtudes en cada una de sus actuaciones. Cada uno de los funcionarios actúa en coherencia con la finalidad social que debe cumplir la Personería Municipal de Armenia. Los funcionarios de la Entidad siempre anteponen los fines e intereses de la ciudadanía en general, logrando generar un ambiente de confianza.

**La eficacia:** En cada actuación se velará por el cumplimiento oportuno, útil y efectivo de los objetivos institucionales, en aras de una productividad y un mejor uso de los recursos disponibles.

**imparcialidad:** La Personería municipal de Armenia Quindío, dará un trato uniforme a toda la población que acuda o tenga actuaciones con la entidad, quienes serán tratados sin rasgos de discriminación y sin privilegios otorgados a personas y/o grupos especiales.

**Humildad:** Los servidores públicos actuarán con nobleza, reconociendo sus aciertos o sus equivocaciones, mostrando disposición para corregir lo que sea necesario y vaya en beneficio de la persona y la entidad.

**compañerismo:** Los funcionarios al servicio de la Personería Municipal de Armenia Quindío, mantendrá el deseo y la motivación de aportar, construir, ser responsable y trascender, trabajar en equipo.

**Participación:** Propiciar que otros hagan parte de las actividades y disposición para involucrarse en ella

**Responsabilidad:** Cada uno de los miembros de la entidad se compromete según el cumplimiento de sus funciones, a velar por la guarda y promoción de los derechos colectivos, en especial los derechos humanos, el medio ambiente y el interés público.

**Eficiencia:** La eficiencia estará determinada, por un manejo oportuno, adecuado y técnico de nuestros recursos, para mejorar nuestra capacidad de respuesta y logro de resultados, se trabajará y desarrollarán las tareas y labores colocando al servicio de la entidad y de los ciudadanos todas sus facultades, positivismo, destrezas, imaginación y pensamientos, en aras de un optimo y eficaz funcionamiento de esta Agencia del Ministerio Público.

**confidencialidad y reserva:** Los Funcionarios y Contratistas de la Personería Municipal de Armenia, asumirán con respeto y discreción, con privacidad y prudencia cada uno de los detalles, momentos, expedientes, comentarios, argumentos, requerimientos, labores, compromisos, tareas, conciliaciones, pactos





e interpretaciones que en aras del trabajo y desarrollo de las tareas inherentes a esta Agencia del Ministerio Público se realicen.

**Igualdad:** Los Funcionarios y Contratistas de la Personería Municipal de Armenia, deberán otorgar en todo momento las mismas y absolutas oportunidades con justicia social y respeto a los ciudadanos que requieran nuestros servicios; sin discriminación alguna, procurando siempre el bienestar social y la defensa de los derechos y el desarrollo humano.

**Solidaridad:** Los Funcionarios y Contratistas de la Personería Municipal de Armenia, impulsan con sus comportamientos, labores, testimonio y funciones la hermandad, la justicia, la equidad y la defensa de los valores humanos, de la ética y de los principios como valores por excelencia que se desarrollan en esta Agencia del Ministerio Público.

**Lealtad:** Los Funcionarios y Contratistas de la Personería Municipal de Armenia, están llamados al compromiso y acatamiento de la ley en el desarrollo de sus tareas y funciones, con franqueza, rectitud y legalidad, en un compromiso consigo mismo y con la sociedad, desarrollando el ejercicio de sus funciones con compromiso en cumplimiento de lo que exijan las leyes con fidelidad y con honor.

#### **IV. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DEL PLAN**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Personería Municipal de Armenia se programa cumplir y realizar el seguimiento conforme las siguientes responsabilidades:

La Alta Dirección de la entidad es la 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, por lo tanto, su aprobación final se hará en comité directivo.

La máxima autoridad de la entidad, velará porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en este documento

#### **FORMULACIÓN**

Son responsables de la formulación y actualización todos los líderes de los procesos de la Entidad. La personería auxiliar coordinará la formulación, actualización y ajustes a lugar, al igual que la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dependencia que además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo.





## **AJUSTES Y MODIFICACIÓN**

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 y se coordinará con la personería auxiliar.

Se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la Entidad, el cambio o modificación realizada.

## **PUBLICACION.**

Anualmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Ambiental en el link: <http://www.personeriarmenia.gov.co/>. Bajo la responsabilidad de la Oficina asesora de comunicaciones, previa entrega de la Personería auxiliar, a más tardar el 31 de enero de cada año.

Cuatrimestralmente, el informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web, bajo la responsabilidad de la Oficina asesora de comunicaciones, previa entrega de la Oficina de Control Interno.

## **SOCIALIZACIÓN**

Se dará a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado. Para el efecto, la entidad involucrará a los servidores públicos, al comité directivo, a la ciudadanía y a los interesados, a través de mecanismos de comunicación para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## **REPORTE**

Son responsables del reporte los procesos de la Entidad con competencia directa en las estrategias planteadas, para lo cual constituirán un archivo de evidencias.

## **SEGUIMIENTO**

De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará







en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. (...)"

El seguimiento al cumplimiento del Plan lo realiza la Oficina de Control Interno, efectuando el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Fechas de seguimientos y publicación: La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año así:

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.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

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 se realizará en los formatos establecidos por la entidad.

