



CONCEJO MUNICIPAL DE ARMENIA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

BRYANT STIVEN NARANJO RAIGOZA

Presidente 2020

Armenia –Quindío
Enero de 2020



TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
MARCO NORMATIVO	5
PLATAFORMA ESTRATÉGICA DEL CONCEJO MUNICIPAL DE ARMENIA	8
Misión.....	8
Visión	8
Valores Organizacionales	8
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
Política Anticorrupción.....	11
Objetivos Específicos	11
Sistema Integrado de Gestión	11
Alcance Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	13
Componentes	13
COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	14
1. Gestión de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo	15
2. Racionalización de trámites.....	17
3. Rendición de Cuentas	18
4. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	21
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	24



PRESENTACIÓN

El Concejo Municipal de Armenia es una corporación político administrativa de elección popular, compuesta por diecinueve (19) miembros, elegidos para un período institucional de cuatro (4) años, quienes actuarán en bancadas y cuyo funcionamiento tiene como eje rector ejercer control político a la Administración Central y entidades descentralizadas, ejerciendo liderazgo íntegro, fomentando la participación activa de los ciudadanos y contribuyendo al desarrollo sostenible de la ciudad.

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, así como con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva la Guía para definir las estrategias anticorrupción V2, se ha promovido al interior de la Corporación los principios y acciones plasmados en la mencionadas normas que garantizar a los ciudadanos el derecho a la participación democrática y a contar con información de calidad, clara, transparente y de fácil acceso, sobre la gestión.

Tomar medidas para mitigar los ambientes de corrupción hacen parte del tema de la Administración de Riesgos, tema de gran interés para las entidades públicas, ya que las políticas de administración del riesgo son la mejor forma de prevenir las distintas incidencias que pueden ocurrir y afectar el normal funcionamiento de la administración, con el fin de lograr de la manera más eficiente el cumplimiento de sus objetivos y estar preparados para enfrentar cualquier contingencia que se pueda presentar.

Al ser el Concejo de Armenia una Corporación Pública de orden municipal con autonomía administrativa y presupuestal, que ejerce funciones normativa y de control político, se presenta a la Ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, teniendo en cuenta los criterios definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, con las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación sistemática y metódica que garantice la transparencia y visibilidad de la gestión.



MARCO NORMATIVO

En el Concejo Municipal de Armenia se hace necesario la implementación de la siguiente normatividad, con el fin de implementar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:

NORMA	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia 	Constitución Política de Colombia de 1991.
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 42 de 1993 	Organización del Sistema de Control Fiscal y los organismos que lo ejercen.
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 80 de 1993 	Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública.
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 87 de 1993 	Normas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y organismos del Estado.
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 134 de 1994 	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de Participación Ciudadana.
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 136 de 1994 	Por el cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los Municipios.
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 142 de 1994 	Por el cual se establece el régimen de los servidores públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 190 de 1995 	Normas tendientes a prevenir la moralidad en la Administración Pública con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 2150 de 1995 	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 294 de 1996 	Por el cual se desarrolla el Artículo 42 de la Constitución Política de Colombia y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 489 de 1998 Art. 32 	Democratización y Control Social de la Administración Pública. Modificado por el Artículo 78º de la Ley 1474 de 2011.
<ul style="list-style-type: none"> • Directiva Presidencial 09 de 	Lineamientos para la implementación



1999	de la política de lucha contra la corrupción.
• Ley 575 de 2000	Por medio de la cual se reforma parcialmente la Ley 294 de 1996.
• Ley 594 de 2000	Por la cual se dicta la Ley General de Archivos
• Ley 599 de 2000.	Código Penal.
• Ley 600 de 2000	Código de Procedimiento Penal
• Ley 678 de 2001.	Determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.
• Ley 734 de 2002	Código Único Disciplinario
• Decreto 2170 de 2002	Por el cual se reglamenta la Ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación a la Ley 527 de 1999.
• Directiva Presidencial 12 de 2002	Lucha contra la corrupción en la Contratación Estatal.
• Ley 850 de 2003	Reglamentan las veedurías ciudadanas.
• Decreto 872 de 2003	Sistema de Gestión de Calidad Sector Público.
• Ley 906 de 2004	Sistema Penal Acusatorio.
• Ley 962 de 2005	Por el cual se dictan 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 1599 de 2005	Modelo Estándar de Control Interno MECI.
• Ley 1150 de 2007	Se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993. Estatuto General de la Contratación Administrativa.
• Conpes 3654 de 2010	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.
• Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo



<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1474 de 2011 	Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
<ul style="list-style-type: none"> • Documento Conpes 3714 de 2011 	Del riesgo previsible en el marco de la política de contratación pública
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 019 de 2012 	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1551 de 2012 	Por el cual se dictan normas para la modernización de las entidades territoriales.
<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 019 de 2012 	Norma para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Ley Anti trámites.
<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 2641 de 2012 	Reglamenta el artículo 73º y 76º de la Ley 1474 de 2011. Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Metodología Plan Anticorrupción.
<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 1510 de 2013 	Reglamenta el sistema de compras y contratación pública.
<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 1081 2015 	Decreto Reglamentario Único del sector Presidencia de la República.
<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 124 de 2016 	Sustitución del Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

DOCUMENTOS DE APOYO

- Documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2” Presidencia de la República. Departamento Administrativo de la Función Pública, 2015.
- Documento “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015”. Presidencia de la República. Departamento Administrativo de la Función Pública, 2015



PLATAFORMA ESTRATÉGICA DEL CONCEJO MUNICIPAL DE ARMENIA

MISIÓN

El Concejo Municipal es una entidad político administrativa que ejerce el respectivo control y vela por la correcta ejecución de los recursos públicos, actúa como vocera y representante de la comunidad a través de servidores públicos, con alto criterio de Gestión, objetividad y transparencia, desarrollando un liderazgo íntegro, propendiendo por el cuidado del medio ambiente para contribuir al desarrollo equitativo y sostenible de la ciudad de Armenia, fomentando la participación activa de sus ciudadanos, con altos estándares de calidad.

VISIÓN

La Corporación Concejo Municipal de Armenia será reconocida a nivel regional como una entidad pública con altos niveles de desempeño, credibilidad institucional, responsabilidad y gestión transparente, a través del desarrollo efectivo de sus funciones señaladas por la Constitución y la ley, su contribución permanente al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, en un escenario donde prevalezca el interés general.

VALORES ORGANIZACIONALES

- **Trabajo en Equipo:** Somos un grupo de personas que se necesitan entre sí; actuamos comprometidos con un propósito común, orientando a resultados.
- **Servicio:** Satisfacer y superar las expectativas de quienes esperan una respuesta oportuna de la Corporación, generando un ambiente de tranquilidad y confianza mutua.
- **Patriotismo:** Vivir plenamente nuestro compromiso como ciudadanos y fomentamos el respeto que debemos a nuestra Nación.
- **Flexibilidad:** Adaptación rápida a los cambios que genera el pasar del tiempo, logrando así una mejor convivencia e innovación.



- **Sensibilidad:** Apropiación del entorno social, identificando la problemática que afecta en mayor o menor grado al desarrollo de la Comunidad.
- **Compromiso:** Brindar disposición y capacidad para el cumplimiento de obligaciones y generar valor agregado a nuestros servicios frente a la comunidad.
- **Tolerancia:** Acepta y respeta las diferencias presentes tanto en nuestra institución como en nuestra sociedad, la tolerancia verdadera discrepa, pero respeta, la discrepancia es necesaria para que exista tolerancia.
- **Honestidad:** Guardar congruencia entre lo que se piensa y la conducta que se asume hacia los demás, que junto a la justicia, exige en dar a cada quien lo que le es debido, generando esto relaciones en un ambiente de confianza, que conduce tanto a la mejora personal, como institucional.
- **Responsabilidad:** Asumir consecuencias de las acciones y decisiones, tratando de que todos los actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos. Gracias a esto podemos convivir en una sociedad de una manera pacífica y equitativa.
- **Respeto:** El respeto es la consideración de que alguien e incluso algo tiene un valor por sí mismo y se establece como reciprocidad.
- **Solidaridad:** Interpreta anhelos, esperanzas y problemas de nuestra sociedad, planteando propuestas y alternativas de solución, ejecutando en el interior la Corporación procesos de modernización, para el ejercicio de sus deberes y derechos.
- **Lealtad:** Estamos comprometidos a defender lo que creemos y en quien creemos. Por eso el concepto de la lealtad se da en temas como la Patria, el trabajo, la familia o la amistad. La lealtad es un corresponder, una obligación que se tiene al haber obtenido algo provechoso, es por



esto que somos leales a nuestra corporación y ante todo a la comunidad de Armenia.

- **Efectividad:** Indica que estamos cumpliendo con nuestra misión y objetivos, por lo tanto se están logrando las metas, esto gracias, al buen desarrollo de los procesos que hacen parte de la Corporación, siendo la efectividad un valor fundamental para la toma de decisiones futuras en forma eficiente y eficaz.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

El Concejo de Armenia a través de la formulación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, se compromete a generar espacios de participación ciudadana; a simplificar y hacer más eficientes los trámites en busca de la satisfacción de las partes interesadas, a gestionar los riesgos de corrupción con el fin de hacer ésta gestión un modelo de transparencia e integridad en la gestión pública, a rendirle cuentas a la ciudadanía, con el objeto de informar sobre el proceso de avance y cumplimiento de metas institucionales, facilitar el acceso a la información pública dado cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y Decreto No. 2641 de 2012.

Objetivos Específicos

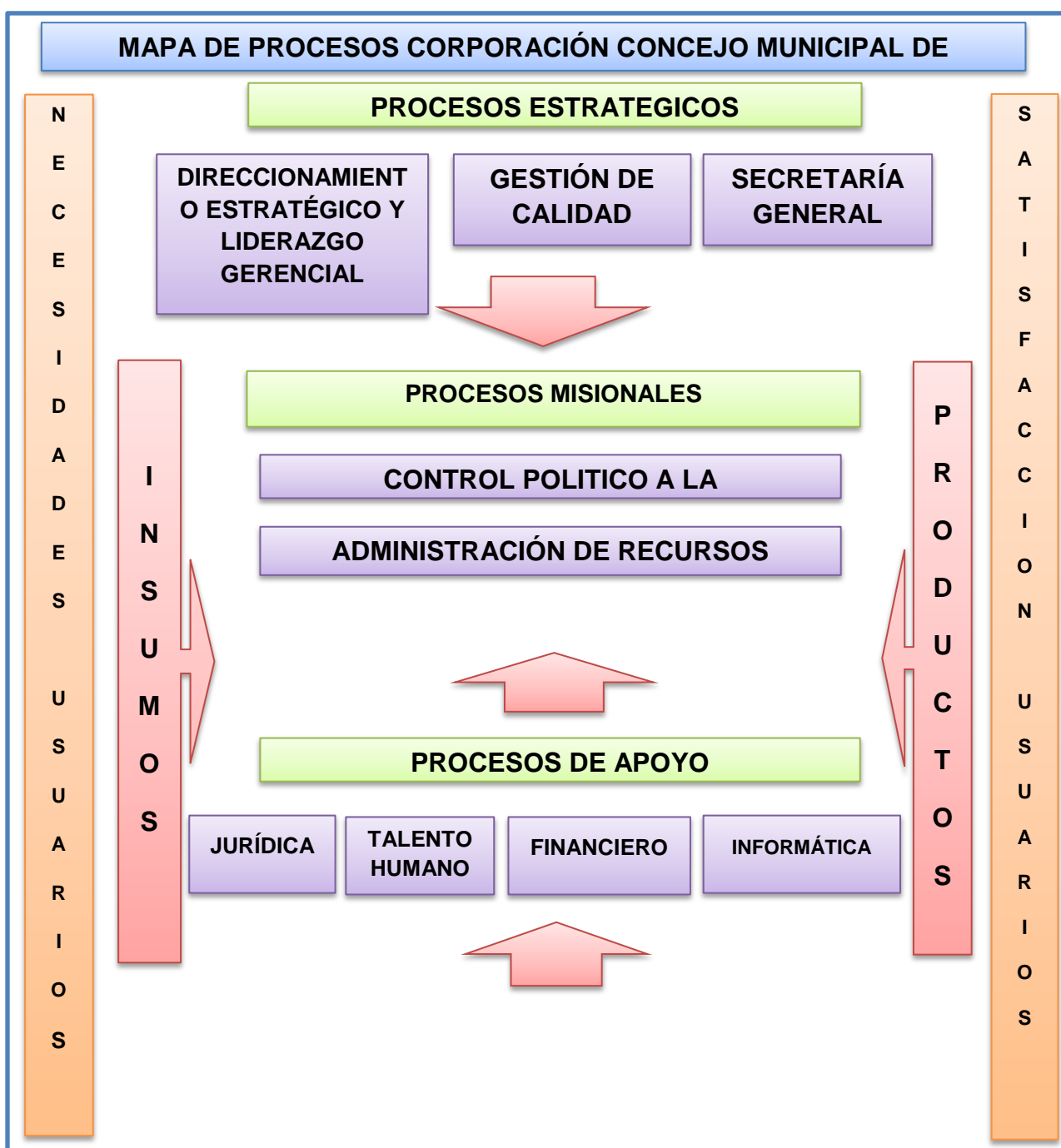
- Coadyuvar en la transformación estructural y funcional de la entidad en concordancia con la normatividad pertinente.
- Orientar la gestión administrativa hacia la eficiencia, eficacia, transparencia y efectividad.
- Identificar las causas de corrupción al interior de la corporación, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
- Planificar y ejecutar estrategias orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, con el fin de aumentar la satisfacción de los servicios prestados por el Concejo Municipal.
- Definir estrategias para lograr la racionalización de trámites en términos de ley según las necesidades y expectativas de los usuarios externos e internos de la corporación.
- Establecer estrategias de rendición de cuentas a la ciudadanía de manera que permita mantenerla informada y actualizada sobre la gestión de la entidad.
- Desarrollar estrategias encaminadas a la implementación de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Concejo Municipal de Armenia, en el marco del Sistema Integrado de Gestión, se incorpora los lineamientos y actividades contempladas en los cinco (5)



componentes estratégicos para contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se podrán ver implementados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y equipos de trabajo. A continuación, se relaciona el esquema de operación por procesos que orienta el Concejo de Armenia:





ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un mecanismo de gestión institucional para fortalecer el trabajo y dar un marco de referencia para la transparencia en el Gobierno de Armenia Quindío; el Concejo de Armenia ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011 Art 73, establecer un marco direccionador del quehacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración de puertas abiertas a toda la comunidad y de conformidad al Marco Legal aplicable a la Gestión Pública.

Por ser una herramienta fundamental para contrarrestar los riesgos de corrupción el presente Plan debe ser de carácter obligatorio y debe utilizarse de manera permanente en todos los ámbitos institucionales de la Corporación para mantener estándares de calidad y transparencia.

Son responsables las Oficinas de Control Interno de efectuar el seguimiento al cumplimiento de orientaciones y obligaciones derivadas del Plan Anticorrupción tal como lo señala el Decreto 2641 de 2012 y reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

COMPONENTES

Esta vigencia tiene como propósito establecer procesos estratégicos y actividades que permitan recuperar la confianza e imagen corporativa de la entidad, realizar gestiones para la mejora de la infraestructura física, equipamiento, mejoramiento tecnológico, promover un ambiente laboral adecuado y fortalecimiento Administrativo de la Corporación Concejo Municipal de Armenia.

Para lograr sus objetivos su enfoque se orienta en (3) tres campos como son:

Política de Calidad

El Concejo Municipal de Armenia es la entidad encargada de ejercer control político a la gestión municipal, comprometida en estudiar y aprobar proyectos de acuerdo y propiciar la participación ciudadana dentro del marco de la constitución y la normatividad legal vigente, contando con procesos de calidad,



personal competente y servidores públicos comprometidos, convirtiéndose en pilares fundamentales que contribuyen al mejoramiento continuo de la entidad a través de la evaluación, seguimiento y control de la gestión y la administración del riesgo, aplicando los principios de eficiencia, eficacia y efectividad y persiguiendo siempre la completa satisfacción de los usuarios en los diferentes procesos al interior de la corporación.

Política de Gestión

El Concejo Municipal de Armenia se compromete a satisfacer las necesidades de la comunidad a través de las diferentes herramientas que ofrece la administración pública, actividades coordinadas y dirigidas que permitan procedimientos oportunos, transparentes y acordes con el marco institucional y legal que propendan por el bien general.

Política Ambiental y de Seguridad

El Concejo Municipal de Armenia se compromete a promover acciones en pro del desarrollo ambiental sostenible, alineados con la normatividad ambiental vigente dentro de la Corporación.

COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN

A raíz de la promulgación de la Ley 1474 de 2011 se inició la lucha contra el flagelo de la corrupción y la mejora en la atención al ciudadano por parte de las entidades que conforman el Estado Colombiano.

En este sentido, el Concejo Municipal de Armenia, tiene como obligación elaborar anualmente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC-, contando con los siguientes componentes:

1. Gestión de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la Información.



GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Conscientes del mejoramiento continuo que debe caracterizar a la Administración Pública, el Concejo Municipal de Armenia ha venido trabajando en el fortalecimiento de herramientas de gestión que le permita a la entidad dar respuesta oportuna tanto a las amenazas como a las oportunidades que se presentan. Todo lo anterior, alineado a lo establecido en la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública y las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La administración del riesgo ha sido incorporada al interior de la Entidad como una política de gestión por parte de la Alta dirección que cuenta con la participación y respaldo de todos los servidores públicos; tarea que se facilita con la implementación de la metodología utilizada, la cual permite establecer mecanismos para identificar, valorar y minimizar los riesgos a los que constantemente está expuesta la Entidad y poder de esta manera fortalecer el Sistema de Control Interno permitiendo el cumplimiento de los objetivos misionales y los fines esenciales del Estado.

Con base en la normatividad vigente, y el Plan de Acción establecido para el 2020, la alta dirección presenta los lineamientos para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el tratamiento, manejo y seguimiento de los riesgos de corrupción en la Corporación.

La consolidación, verificación y seguimiento del mapa de riesgos de corrupción en la Corporación es liderado por el área de Control interno con la participación de los líderes de los diferentes procesos. El seguimiento y verificación se realizara conforme a la ley (3) tres veces al año:

- Un primer seguimiento a corte 30 de abril.
- Un segundo seguimiento a corte 31 de agosto.
- Un último seguimiento a corte 31 de diciembre.

El Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano al igual que el Mapa de Riesgos de Corrupción serán publicados en la Página Web del Concejo Municipal de Armenia.



Para el año 2020 se realizarán distintas actividades orientadas a actualizar y mejorar los insumos de la administración de riesgos de corrupción buscando los controles que mitiguen posibles causas de ocurrencia de prácticas corruptas.

Actividades Gestión de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo

Subcomponente - Proceso	Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Política de Administración de Riesgos	Actualizar y socializar la Guía de administración de riesgos de la Entidad y presentarlo para su adopción al Comité de Control Interno.	Comite Institucional de Coordinación de Control Interno	01/02/2020	29/02/2020
Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar y Socializar con los líderes de procesos el Mapa de Riesgos de Corrupción 2020.	Secretaría General y Oficina de Control Interno	01/01/2020	31/01/2020
	Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado en la Página Web del Concejo de Armenia	Secretaría General y Área de Sistemas e Informática	01/01/2020	31/01/2020
Capacitación lucha contra la corrupción, política anti trámites y Atención al Ciudadano	Realizar gestión para capacitar a los servidores públicos del Concejo de Armenia sobre la normatividad vigente en materia de lucha contra la corrupción, política anti trámites y atención al ciudadano	Secretaría General	01/01/2020	31/03/2020
Monitoreo, Revisión y Seguimiento	Informe consolidado del monitoreo y revisión a los controles de los riesgos institucionales por proceso - seguimiento al mapa de procesos	Oficina de Control Interno	30/04/2020	31/12/2020

Matriz de Riesgos de Corrupción

Conforme con la metodología definida, en la “Guía para la Gestión de Riesgos de Corrupción”, para la identificación y valoración de riesgos de corrupción, a



continuación, se relaciona la matriz de riesgos de corrupción diseñada en el primer trimestre de 2020 con sus respectivas medidas de mitigación y seguimiento: Ver *Anexo No. 1*.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Se define como trámite el Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio¹

En este sentido, la Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional liderada por la Función Pública busca facilitar al ciudadano el acceso a los servicios que brinda la Administración Pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones, normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar a los ciudadanos a los servicios que presta el Concejo, mediante la modernización y aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

No cabe duda que la legitimización de cada entidad pública se fortalece cuando los ciudadanos gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos.

Es así como los trámites que desarrolla el Concejo de Armenia están orientados al cumplimiento de la misión institucional como es el control político y la gestión o trámite de las diferentes iniciativas.

¹ Glosario del Departamento Administrativo de la Función Pública



Actividades Racionalización de Trámites

Nombre del Proceso	Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Gestión Administrativa	Actualización de Reglamentos, Manuales y procesos que haya lugar para mejorar la prestación de los servicios	Secretaría General	01/01/2020	31/12/2020
Gestión Administrativa	Socializar el código de integridad (Código de Ética)	Secretaría General	01/01/2020	31/03/2020
Gestión Administrativa	Socializar y aplicar en lo que corresponda el Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" y demás que sean aplicables.	Secretaría General	01/01/2020	31/12/2020
Gestión Administrativa	Determinar de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la Página Web de la Entidad	Secretaría General y Área de Sistemas e Informática	01/01/2020	31/03/2020

RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas se entiende como un mecanismo de participación, en el cual la información se organiza de forma tal que sea asequible y entendible para toda la ciudadanía, generando diversos espacios y mecanismos en los que los interesados pueden interactuar con la Entidad.



La Política de Rendición de Cuentas, establecida en la Ley 1757 de 2015, orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos. El Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011 establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional.

El proceso de rendición de cuentas trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión de la Corporación, por cuanto la entidad comparte de manera transparente y se retroalimenta con la ciudadanía sobre la información de su gestión. Esto además eleva los niveles de credibilidad y confianza, y permite a los ciudadanos ejercer su derecho de participar y hacer control social.

Elementos para la Rendición de cuentas

La rendición de cuentas en el Concejo de Armenia y como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

1. El elemento información: es la generación de datos y contenidos sobre la gestión de la Corporación, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental y municipal. La información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
2. El elemento diálogo: hace referencia a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados) donde se mantiene un contacto directo con la ciudadanía.
3. El elemento responsabilidad se refiere a planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores

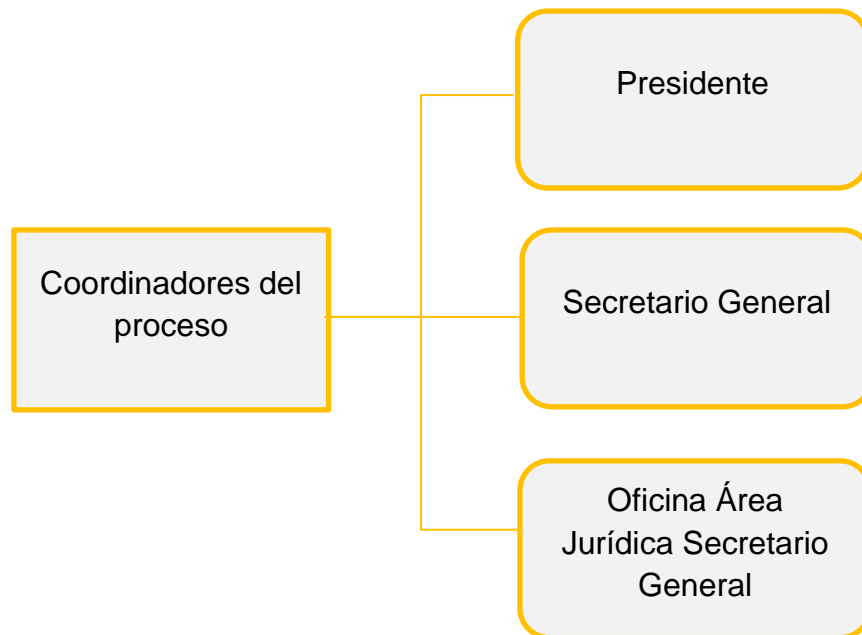


públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Políticas de Operación

El Concejo Municipal de Armenia en cumplimiento de la política de lucha contra la corrupción, bandera del Gobierno Nacional y comprometido con las estrategias establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano definió y estableció la metodología para realizar el proceso de Rendición de cuentas:

- El Concejo Municipal de Armenia, en consecuencia de lo anterior, dispone de la conformación de un Equipo de Trabajo:



Como colaboradores del Proceso, la entidad cuenta con el apoyo del personal adscrito a la planta, contratistas internos y contratistas externos.

- La Entidad ha fortalecido los canales de comunicación en doble vía con la ciudadanía y grupos de interés, con el fin de garantizar la participación permanente en el proceso de Rendición de Cuentas.



Nombre del Proceso	Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Gestión Administrativa	Crear y socializar el Manual Único de rendición de cuentas de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Función Pública	Secretaría General	01/01/2020	31/03/2020
Gestión Administrativa	Publicar los informes conforme a los plazos establecidos, relacionados con el control interno y la gestión de la Entidad.	Secretaría General y, Área de Sistemas.	01/01/2020	31/03/2020
Gestión Administrativa	Realizar auditorías y seguimientos, conforme al Plan de Auditoria establecido por la Oficina de Control Interno de acuerdo a la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública	Oficina de Control Interno	01/01/2020	31/12/2020
Gestión Administrativa	Coordinar la Audiencia anual de Rendición de Cuentas	Mesa Directiva, Secretaría General y Oficina de Control Interno	01/07/2020	31/12/2020
Gestión Administrativa	Realizar actividades de formación y difusión sobre el proceso de rendición de cuentas para el año 2020	Secretaría General y Oficina de Control Interno	31/09/2020	31/12/2020

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.



Mediante la aplicación de este componente, la Corporación Concejo de Armenia busca mejorar la calidad y el acceso a los servicios que presta a la ciudadanía, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Nombre del Proceso	Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Control Político	Actualizar y socializar el Manual de Atención al Ciudadano y el procedimiento de atención al usuario incluyendo los trámites y servicios identificados.	Secretaria General	01/01/2020	30/06/2020
Normativo y Procedimental	Definir y difundir el portafolio de servicios del Concejo de Armenia a todos los ciudadanos por medios masivos.	Secretaria General y Área de Comunicaciones	01/02/2020	29/02/2020
Gestión Administrativa	Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo a la normatividad.	Secretaria General	01/03/2020	31/03/2020
Gestión Administrativa	Habilitar y mantener actualizada la Página Web del Concejo de Armenia	Secretaría General, Área de Informática	01/01/2020	31/12/2020
Gestión Administrativa	Aplicar la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente	Secretaria General y Oficina de Control Interno		31/12/2020



Gestión Administrativa	Recibir y dar trámite a los Derechos de petición y solicitudes que lleguen presencial y correo electrónico dentro de los términos de la Ley 1437 de 2011	Secretaría General y área Jurídica	01/01/2020	31/12/2020
Gestión Administrativa	Realizar monitoreo, control y evaluación	Oficina de Control Interno	01/04/2020	31/12/2020

Atención de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 76° de la Ley 1474 de 2011 se han desarrollado los procesos que permitan recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Definiciones

Los ciudadanos y los servidores públicos que laboran en la Corporación Concejo de Armenia deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente



investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

A la hora de formular una PQRSD es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente tiene como referente la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional, 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, donde toda persona puede acceder a la información pública, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

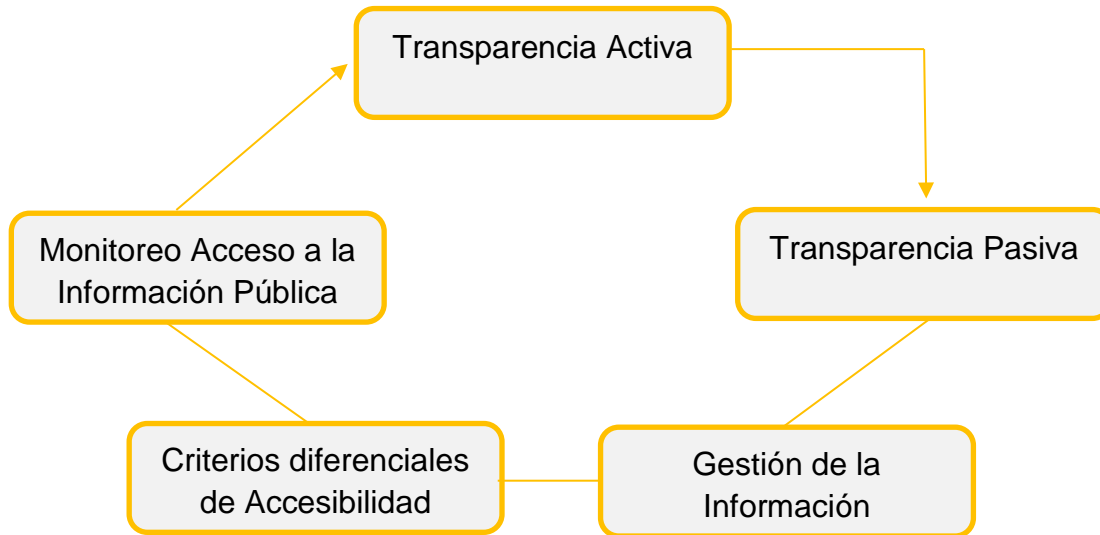
En el marco de la Ley, se entiende por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad”. El Concejo de Armenia, en este sentido asumió el compromiso de divulgar proactivamente la información pública, responder de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes realizadas por los ciudadanos en función de los servicios que presta la entidad.

En el marco de la estrategia de transparencia y acceso a la información pública, el Concejo Municipal de Armenia, enfoca sus esfuerzos para garantizar que el ciudadano y las partes interesadas del sector conozcan la gestión de la Corporación en sus diferentes procesos misionales, como administrativos, con el fin de fortalecer el control social sobre el desempeño institucional, propiciando información clara, completa, oportuna, confiable, y sencilla, de manera que se logre generar confianza en la misma, retroalimentar los procesos y prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción.

De igual manera, la Corporación viene desarrollando un plan de trabajo que permita avanzar en acciones orientadas a dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y la publicación de la información institucional obligatoria en desarrollo de los requisitos establecidos en el Decreto 103 de 2015 y Resolución 3654 de diciembre de 2015, desarrollando acciones en cinco (5) frentes o estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso



a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.



Estrategias generales para que garanticen la transparencia y Acceso a la Información Pública

Transparencia Activa

La Corporación Concejo de Armenia viene publicando información a través de la página Web de acuerdo a lo establecido por la Ley y en el marco de los referentes instaurados por la estrategia de Gobierno en Línea, lo cual implicó la actualización de la misma, en esta se incorporaron elementos como:

TRANSPARENCIA ACTIVA			
Nombre del Proceso	Actividad	Responsable	Fecha
Lineamientos de Transparencia activa	Publicación de Información sobre la Estructura del Concejo Municipal de Armenia	Secretaría General, Área de Sistemas	Constante
	Publicación de información de procedimientos, servicios y funcionamiento.	Secretaría General, Área de Sistemas	Constante
	Publicación de Información sobre Contratación Pública en la plataforma SIA OBSERVA, SECOP y SIGEP de manera oportuna y en tiempo real	Área Jurídica y Área Financiera	Constante



Transparencia Pasiva

La Corporación Concejo de Armenia atiende de manera pertinente y oportuna las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley realizadas por los ciudadanos y analiza las quejas presentadas en función de los servicios que presta.

TRANSPARENCIA PASIVA			
Nombre del Proceso	Actividad	Responsable	Fecha
Lineamientos de Transparencia pasiva	La información solicitada al concejo se responde en los términos de ley	Presidencia, Secretaría General, Área Financiera, Área Jurídica y Oficina de Control Interno	Constante

Gestión de la Información

El Concejo de Medellín durante los últimos años ha venido desarrollando acciones orientadas a lograr la apropiación y entendimiento por parte de los servidores públicos en relación con los instrumentos de gestión de la información y ha priorizado para este año continuar con la implementación de la Matriz de Información, teniendo en cuenta el Manual de Comunicaciones de la Entidad.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN			
Nombre del Proceso	Actividad	Responsable	Fecha
Gestión de la Comunicación	Continuar con la implementación de la Matriz de Información teniendo en cuenta el Manual de Comunicaciones de la Corporación	Presidencia, Secretaría General, Área Jurídica, Área de Comunicaciones	Constata



Criterios de Accesibilidad a la Información

Para el desarrollo de los instrumentos y criterios de accesibilidad, se tiene en cuenta los lineamientos desarrollados en el Decreto reglamentario 1081 de 2015, los cuales se articularon con el Programa de Gestión Documental de la Entidad, donde este año se busca realizar gestión para actualizar en la página Web en el enlace **“Transparencia y acceso a información pública”** con los lineamientos de Gobierno en línea y lo relacionado al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.

Monitoreo Acceso a la Información Pública

El Concejo Municipal de Armenia, para la vigencia 2020 tiene planeado la revisión e implementación de los instrumentos y criterios de acceso a la información pública, a fin de identificar mejoras y posibles ajustes en los mismos.

MONITOREO ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA			
Nombre del Proceso	Actividad	Responsable	Fecha
Monitoreo Acceso a la Información Pública	Número requerimientos recibidos. Número Requerimientos trasladadas a otra entidad. Tiempo de respuesta a cada requerimiento.	Secretaría General y Área Jurídica	Constate

El presente Plan fue elaborado por la Mesa Directiva, autorizado y publicado a los (31) treinta y uno días del mes de enero de 2020.

ORIGINAL FIRMADO

BRYANT STIVEN NARANJO RAIGOZA

Presidente