

SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO  
AMABLE E.I.C.E.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

VIGENCIA

**2020**

**ESPA  
TODAS**

Alcaldía de Armenia

THE UNIVERSITY OF CHICAGO  
LIBRARY

THE UNIVERSITY OF CHICAGO  
LIBRARY

## 1. INTRODUCCIÓN

**AMABLE E.I.C.E.**, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, del Orden Municipal del sector descentralizado de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal con patrimonio propio; creada el 9 de noviembre de 2009, mediante Decreto No. 099 de 2009, emanado de la Alcaldía Municipal de Armenia, se encuentra ubicada en el Centro Administrativo Municipal – CAM – Carrera 17 No. 16-00 en el piso 5to.

Mediante el Decreto No. 100 del 9 de noviembre de 2009, se adopta el del SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS PARA LA CIUDAD DE ARMENIA, y se dicta otras disposiciones.

La Empresa tiene por Objeto principal de conformidad con el Artículo 7 del Decreto 3422 del 9 de septiembre de 2009 y las normas que lo modifiquen, sustituyan, adicionen o reglamenten, ejercer la titularidad sobre el Sistema Estratégico de Transporte Público de la ciudad de Armenia, en el departamento del Quindío (y su respectiva área de influencia), desarrollar todas las acciones relacionada con la planeación, implementación, desarrollo y construcción de las obras civiles del SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS –SETP- en la ciudad de Armenia y conforme documento CONPES 3572 de 2009, CONPES 3833 de 2015 y el Acuerdo Municipal 013 del 10 de mayo de 2009, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y los estatutos.

El Sistema Estratégico de Transporte Público, “AMABLE” E.I.C.E., tiene como compromiso desarrollar la gestión del proyecto de una manera eficiente, eficaz, transparente e integra al servicio de la comunidad en general, con ello se busca lograr el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios del Servicio Público de la Ciudad y de los visitantes; brindando confianza en la ciudadanía para que pueda participar e intervenir en la implementación del mismo y lograr una efectividad de sus derechos.

Por otro lado, en caso de materializarse delitos de corrupción, estos impactarían en forma negativa a la empresa, el Municipio, la comunidad, el crecimiento económico, atentando finalmente, contra la capacidad para atender las obligaciones frente a



las necesidades de la ciudadanía; es por ello y con el fin de optimizar la labor de la entidad mediante el presente plan anticorrupción y de atención al ciudadano se dará cumplimiento a la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, Decreto 612 de 2018 y demás referentes al tema por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad en las gestiones.

En este documento denominado **“Plan anticorrupción y atención al ciudadano PAAC vigencia 2020”**, se dará alto grado de importancia en la “Prevención” de las situaciones de corrupción que se puedan dar y la potestad que tiene el ciudadano para ejercer sus deberes y derechos consagrados en la constitución colombiana y en la mencionada Ley.

**El Plan anticorrupción y atención al ciudadano PAAC vigencia 2020”** de AMABLE E.I.C.E, se presentan acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que la entidad cuenta con un talento humano idóneo, con experiencia y capacidad necesaria para rendir a la comunidad los resultados de una gestión orientada al logro y en cumplimiento de su misionalidad.

Amable E.I.C.E. establece su compromiso con la administración en una gestión libre de corrupción, donde se tengan y apliquen estrategias de reducción, eliminación y manejo de riesgos de corrupción, con el fin de que los recursos sean asignados y ejecutados de manera óptima, transparente y que estos sean destinados a cumplir con el proyecto con el propósito de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos del Municipio de Armenia Quindío.



## 2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA – AMABLE EICE

El Sistema Estratégico de Transporte Público para Armenia “AMABLE”, tiene su origen en: Ley 336 de 1.996, en los Artículos 4 y 5 donde se manifiesta que el Transporte es considerado como un Servicio Público esencial, el documento CONPES 3167 del 23 de mayo de 2.002 “*Políticas para Mejorar el Servicio de Transporte Público Urbano de Pasajeros*”, en el cual se plantean acciones para todas las ciudades y se subdividen de acuerdo con su población, en virtud de este documento se realizaron estudios para mejorar el Transporte Público de la ciudad de Armenia Quindío; es así como en los años 2005 – 2007 se adelantó por parte del Municipio de Armenia la “MATRIZ ORIGEN – DESTINO de la Ciudad de Armenia” y la “Actualización del Plan Vial en Tránsito y Transporte para el Municipio de Armenia”.

Por su parte, la Ley 1083 de 2006 se establecen algunas normas sobre planeación urbana sostenible y se dictan otras disposiciones, en donde se establece la necesidad de reorganizar el Transporte Público; la Ley 1151 de 2007 la cual aprueba el Plan Nacional de Desarrollo de 2006 – 2010 “Estado Comunitario para Todos” estableció en el programa de Ciudades Amables, la estrategia que desarrolla diferentes acciones que permitirían estructurar movilidades eficientes, “Proyectos de Infraestructura que permitan impulsar los Sistemas Estratégicos de Transporte Público” en su Artículo 52.

Adicionalmente se tiene como antecedente la Ley 1083 de 2006 “*Por medio de la cual se establecen algunas normas sobre Planeación urbana sostenible y se dictan otras, disposiciones*”, en donde se establece la necesidad de reorganizar el transporte público para incrementar la movilidad, en el marco de los planes municipales de movilidad. A nivel municipal el Acuerdo Municipal 009 de 2008 se incorpora el proyecto en la Política de “Ciudad Amable para la Vida”, dentro del plan de Desarrollo del Municipio de Armenia 2008 – 2011 “Armenia, Ciudad de Oportunidades” como parte del Eje Estratégico: Desarrollo Territorial y Ambiente Sostenible; El documento CONPES 3572 del 16 de marzo de 2009 “Sistema Estratégico De Transporte Público De Pasajeros Para La Ciudad De Armenia donde se dan las siguientes” **RECOMENDACIONES**” entre otras: A.

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Transporte y el Departamento Nacional de Planeación recomiendan al CONPES: 1. Aprobar los recursos al proyecto Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros para

la ciudad de Armenia Quindío de acuerdo con el esquema de financiación y el cronograma descrito en el presente documento – 9 de marzo de 2009. 2. Declarar el SETP de la ciudad de Armenia de importancia estratégica para el país, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 10 de la Ley 819 de 2003.

CONPES 3896 DE 2017: Este documento somete a consideración del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) la reprogramación de los recursos de las vigencias futuras de los Sistemas de Transporte Público cofinanciados por la nación (excepto los sistemas de Bogotá, Barranquilla y Cartagena). Asimismo, se somete a consideración la recomposición de algunos componentes de gasto establecidos para cada uno de los sistemas, con el fin de optimizar los recursos aprobados en el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los nuevos objetivos planteados en el Plan de Desarrollo 2019-2022 “Pacto por Colombia”.

Las entidades involucradas en el desarrollo del proyecto, dentro del ámbito de sus competencias, son el Ministerio de Transporte, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Nacional de Planeación y las ciudades que implementan los sistemas de transporte anteriormente mencionados.

### 3. METODOLOGÍA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, su **Artículo 73**. “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. 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, aplicando las guías metodológicas vigentes para la construcción del plan.

### 4. MARCO NORMATIVO

Constitución política de Colombia de 1991: Da gran importancia a la participación ciudadana en el control de la gestión pública y establece la responsabilidad de los servidores públicos; los cuales se relacionan en los artículos para la lucha anticorrupción: 23, 90, 122 a 129, 183, 184, 209 y 270.



MARCO LEGAL			
METODOLOGIA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción hoy Secretaria de Transparencia.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	Decreto 1083 de 2015	General	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública Establece y define temas en la materia.
	Decreto 1499 de 2017	General	Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
	Decreto 612 de 2018	General	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.



Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites	General	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites	General	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Normas Generales de contratación, control interno y otras disposiciones	Ley 80 de 1993	General	Estatuto General de Contratación de la Administración Pública; mediante la cual se establece causales de inhabilidades e incompatibilidades para participar en los diferentes procesos para contratar con el estado y se establece la responsabilidad por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
	Ley 87 de 1993	General	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 489 de 1990	General	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del Decreto Ley 128 de 1976 en lo que se refiere a inhabilidades e incompatibilidades.
	Ley 1150 de 2007	General	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 1557 de 2015	General	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 1712 de 2014	General	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 1755 de 2015	General	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Decreto 1499 de 2017	General	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Decreto 4326 de 2011	General	Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo <u>10</u> de la Ley 1474 de 2011

## 5. JUSTIFICACIÓN

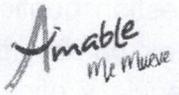
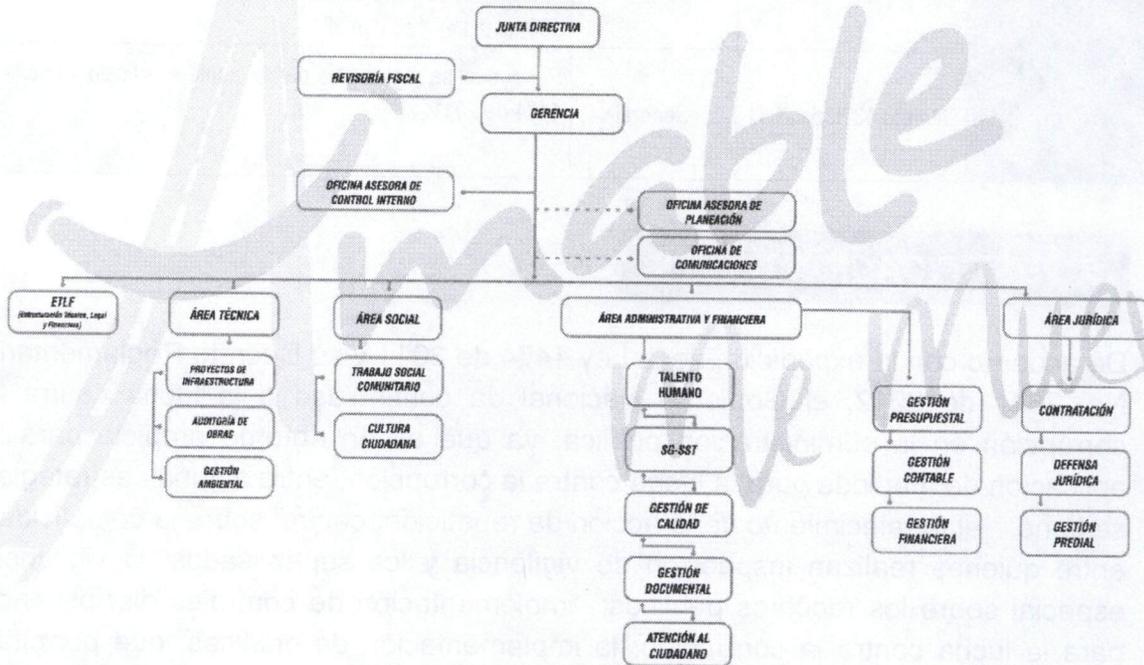
De acuerdo con la expedición de la Ley 1474 de 2011 y su Decreto Reglamentario No. 2641 de 2012, el Gobierno Nacional da continuidad a la lucha contra la corrupción en la administración pública, ya que es un entorno propicio para la aplicación de medidas para la lucha contra la corrupción, entre algunas estrategias se tiene: el fortalecimiento de la acción de repetición; control sobre la complicidad entre quienes realizan inspección de vigilancia y los supervisados; la vigilancia especial sobre los recursos públicos; implementación de controles disciplinarios para la lucha contra la corrupción; la implementación de políticas, que permitan lograr una gestión pública más eficiente a través de la modernización y control social; prevenir para combatir la corrupción en la contratación pública; medidas para la eficiencia y eficacia del control interno en la lucha contra la corrupción, siendo apartes de la estrategia para luchar contra la corrupción y mejorar la atención a los ciudadanos.



## 6. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

En el siguiente cuadro se describen elementos estratégicos de la AMABLE E.I.C.E.:

### ESTRUCTURA ORGÁNICA EMPRESA AMABLE SETP



AMABLE EICE - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2020	
<b>OBJETIVO GENERAL PAAC</b>	Implementar y ejecutar para el año 2020 en la empresa Amable E.I.C.E., mecanismos que estén en el marco misional, estratégico y jurídico, que se encuentra establecido por el Gobierno Nacional a través de la ley 1474 de 2011 y el decreto nacional 2641 de 2012, para lo cual se desarrollara una política pública clara, transparente y eficiente, que permita contrapesar los efectos de la corrupción, a través del cumplimiento de los ordenamientos jurídicos y la aplicación de mecanismos de atención eficiente y eficaz a la ciudadanía en general y con el manejo adecuado y austero de los recursos públicos.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS PAAC</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecer la entidad el acceso a la información referente a la gestión que se realiza del proyecto por medio de la página institucional, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los deberes y derechos de control social.</li> <li>2. Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos designados al proyecto, que sean destinados al objeto social de la entidad.</li> <li>3. Fortalecer acciones que contribuyan a mantener reforzadas las fortalezas detectadas en los procesos.</li> <li>4. Promover herramientas orientadas a la prevención, disminución y eliminación de los posibles actos de corrupción en la entidad en la ejecución del proyectos.</li> <li>5. Identificar y dar tratamiento a los posibles riesgos de corrupción que se puedan dar en la ejecución del proyecto, valorar y establecer controles.</li> </ol>
<b>MISIÓN</b>	Nuestra misión es desarrollar, implementar y promover el Sistema Estratégico de Transporte Público - SETP, de la ciudad de Armenia, con un plan de movilidad inteligente e incluyente, que ayude a consolidar nuestra ciudad y que impacte de manera justa, amable y positiva, el medio ambiente urbano y la calidad de vida de todos los usuarios del SETP.
<b>VISIÓN</b>	En el año 2022 seremos líderes y modelos en la ejecución e implementación del sistema estratégico de transporte público, creando aportes para el desarrollo integral y continuo en áreas de operaciones sociales, ambientales, de seguridad y cultura ciudadana, que nos permitan mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad de Armenia.
<b>OBJETIVO</b>	Tenemos como objetivo primordial el diseño e implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público - SETP, basado en la operación organizada y moderna del transporte público y fundamentados en el direccionamiento estratégico, encaminados a satisfacer las necesidades de la ciudadanía, haciendo uso adecuado de los recursos a través de personal idóneo, motivados y comprometidos con la efectividad y mejoramiento continuo de todos sus procesos y la Contribución al fortalecimiento institucional
AMABLE EICE - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2020	
PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS	
<b>PRINCIPIOS</b> En la Empresa "AMABLE" E.I.C.E, reconocemos y actuamos bajo los siguientes Principios, los cuales están incorporados en el Código de Ética:	<p><b>a. Igualdad:</b> Consiste en tratar por igual a todas las personas, sin distinciones de ninguna clase. Reconocimiento de la persona como criatura dotada de unas cualidades esenciales -comunes a todo el género humano- que le confieren dignidad en sí misma. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica</p> <p><b>b. Calidad:</b> Se relaciona con la atención efectiva, oportuna, personalizada y humanizada del servicio en un ambiente adecuado, que permita satisfacer las necesidades y expectativas del Cliente Interno y Externo.</p>



<p><b>PRINCIPIOS</b> En la Empresa "AMABLE" E.I.C.E, reconocemos y actuamos bajo los siguientes Principios, los cuales están incorporados en el Código de Ética:</p>	<p><b>c. Moralidad.</b> Implica el ejercicio de la actividad administrativa, Industrial y comercial con los más altos cánones de moral y buenas costumbres. Se denomina moral o moralidad al conjunto de creencias y normas de una persona o grupo social determinado que oficia de guía para él.</p> <p><b>d. Eficiencia:</b> Lograr el máximo provecho de los recursos técnicos, materiales, humanos y financieros necesarios para la consecución de un resultado positivo en la prestación del servicio.</p> <p><b>e. Eficacia:</b> Significa actuar en función del cumplimiento de las metas institucionales. Prestar atención oportuna y asertiva en el momento requerido</p> <p><b>f. Economía:</b> Es lograr los mejores y mayores resultados, haciendo usos de los menores costos posibles, sin afectar la calidad por la cantidad.</p> <p><b>g. Celeridad:</b> Consiste en cumplir las competencias constitucionales y legales, las funciones asignadas y/o obligaciones los procedimientos establecidos con el máximo de diligencia y premura.</p> <p><b>h. Imparcialidad:</b> El funcionario y/o contratista de "AMABLE" E.I.C.E., debe actuar con legalidad, justicia e imparcialidad tanto en sus relaciones de trabajo, como en la prestación de los servicios, sin tratar con privilegio o discriminación, en cuanto a las formas y condiciones del servicio, a persona jurídica alguna o a persona natural, sea cual fuere su condición económica, ideológica, política sexual, racial, religiosa o de cualquier otra naturaleza.</p> <p><b>i. Participación ciudadana:</b> Dar a conocer a la comunidad los resultados de la gestión que se esta realizando en la Empresa y que es de interés general.</p> <p><b>j. Compromiso:</b> Participación responsable individual y en equipo, necesarias para un alto desempeño que permita el logro de los objetivos organizacionales y el mejoramiento de los procesos</p> <p><b>K. Confidencialidad :</b> El funcionario y/o contratista de "AMABLE" E.I.C.E., esta obligado a guardar discreción y reserva sobre los documentos, hechos e informaciones a las cuales tenga acceso y conocimiento como consecuencia del ejercicio de sus funciones y actividades, salvo que este autorizado para dar información sin perjuicio del derecho de información del administrado, ejercido conforme al ordenamiento jurídico vigente, a bien, cuando el contenido del documento e información no implique ocultamiento de un hecho ilegítimo que pueda acarrear responsabilidad administrativa, penal y lo civil.</p> <p><b>l. Autocontrol:</b> Es la capacidad que ostenta cada servidor público y/o contratista para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.</p>
<p><b>PRINCIPIOS</b> En la Empresa "AMABLE" E.I.C.E, reconocemos y actuamos bajo los siguientes Principios, los cuales están incorporados en el Código de Ética:</p>	<p><b>m. Autorregulación:</b> Es la capacidad para aplicar de manera participativa al interior de la entidad, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad que permitan el desarrollo e implementación de un Sistema de Control Interno, bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.</p> <p><b>n. Autogestión:</b> Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus reglamentos.</p> <p><b>ñ. Enfoque hacia el Usuario:</b> La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus usuarios, por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los usuarios, que cumplan con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.</p> <p><b>o. Liderazgo:</b> Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la Alta Dirección de la entidad sea capaz de lograr la unidad de propósito dentro de esta, al generar y mantener un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos o los particulares que ejerzan funciones públicas y contratistas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.</p>

<p><b>PRINCIPIOS</b> En la Empresa "AMABLE" E.I.C.E. reconocemos y actuamos bajo los siguientes Principios, los cuales están incorporados en el Código de Ética:</p>	<p><b>p. Enfoque del Sistema para la Gestión:</b> El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de la entidad en el logro de sus objetivos.</p>
<p>Además de estos principios incorporamos:</p>	<p><b>q. Mejora Continua:</b> Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en la entidad. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de la entidad sea un objetivo permanente para aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Atención a los diferentes requerimientos de la ciudadanía, relacionados con el objeto de la entidad, con eficiencia y eficacia.</li> <li>b. Atendemos las necesidades de cada uno de nuestros clientes tanto internos como externos.</li> <li>c. Participación de la ciudadanía en la implementación del proyecto</li> <li>d. Participación del grupo de trabajo en el desarrollo de los procesos relacionados con el proyecto.</li> <li>e. Atención a todos los miembros de la comunidad</li> <li>f. No se aceptan contraprestaciones distintas a las pactadas en los contratos de prestación de servicios</li> <li>g. Cumplimiento de las obligaciones pactadas</li> <li>h. Custodia de los bienes del estado</li> <li>i. Respeto ciudadano</li> <li>j. Calidad del bien entregado</li> <li>k. Transparencia en los procesos para la ejecución de las obras objeto de la entidad.</li> </ul>
<p><b>Valores:</b> En la Empresa "AMABLE" E.I.C.E. se reconocen los siguientes valores organizacionales:</p>	<p><b>HONESTIDAD:</b> Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.</p> <p><b>RESPECTO:</b> Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.</p> <p><b>COMPROMISO:</b> Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.</p> <p><b>DILIGENCIA:</b> Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.</p> <p><b>JUSTICIA:</b> Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.</p>

## 7. ACCIONES LUCHA ANTICORRUPCION – ACCIONES DE CORRUPCION

1. Aplicar las políticas gubernamentales para promover la lucha contra la corrupción
2. Identificar las causas de corrupción, evaluar los impactos, y crear estrategias para su erradicación.
3. Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de estrategias, que permitan la ética, eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión en la lucha contra la corrupción.
4. Implementar desarrollos tecnológicos que permitan a la comunidad estar informada sobre la gestión de la entidad, permitiendo a estos participar del control social.
5. Diseñar herramientas que permitan hacer evaluación, seguimiento y control a los procesos contractuales adelantados en la entidad.
6. Recepcionar las diferentes denuncias contra el personal de la entidad de cualquier orden, darles el trámite ante la autoridad competente y hacer el respectivo seguimiento.
7. Rendir informes de la gestión ante los entes de control que los requieran, y demás instancias que los soliciten.
8. Ejercer al interior de la entidad el Control Interno, verificando que se cumplan las acciones antes señaladas a cabalidad, protegiendo así los intereses de entidad y haciendo seguimiento a las medidas de austeridad.

## ACCIONES DE CORRUPCIÓN

Dentro de las acciones de corrupción se pueden identificar:

1. Abuso de Poder
2. Carencia y/o debilidades de los procedimientos y mecanismos de la entidad
3. Debilidad en los marcos legales que tipifican y sancionan la corrupción
4. La impunidad
5. Corrupción política
6. Corrupción administrativa
7. Corrupción corporativa
8. Corrupción privada.



## 8. COMPONENTES PAAC-2020

- ✓ Componente\_1\_Gestión\_del\_Riesgo\_de\_Corrupción.
- ✓ Componente\_2\_Estrategias\_racionalización\_tramites.
- ✓ Componente\_3\_Rendicion\_de\_cuentas
- ✓ Componente\_4\_Mecanismos\_para\_mejorar\_atencion\_ciduadano.
- ✓ Componente\_5\_Mecanismos\_transparencia\_y\_acceso\_información
- ✓ Componente\_6\_Iniciativas\_adicionales.

En la siguiente tabla se realiza descripción de los componentes con su respectivos anexos:

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
<p><b>1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:</b></p>	<p>Herramienta que permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, a partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias, se establecen las medidas orientadas a controlarlos.</p> <p>Entidad líder de política: Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia. Sus lineamientos se encuentran en la página: <a href="http://www.secretariatransparencia.gov.co">www.secretariatransparencia.gov.co</a>. Correo electrónico: <a href="mailto:plananticorruccion@presidencia.gov.co">plananticorruccion@presidencia.gov.co</a></p> <p>Componente que permite establecer los criterios generales para la identificación, control y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.</p> <p>Se actualizó el mapa de riesgos previa identificación de los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlo, allí se identifican los riesgos y se establecen los criterios, permitiendo contar con mecanismos para prevenirlos, evitarlos y/o controlarlos, en donde se pueden encontrar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, definido por procesos y procedimientos, con mapa de riesgos que incluye riesgos generales y por procesos, identificando así las posibles causas, clasificando y valorando los riesgos e identificando los responsables.</li> <li>2. Divulgación a través de medios disponibles el Plan Anticorrupción para sea socializado y entendido tanto por la entidad como por la ciudadanía en general, generando un espacio para presentar quejas y denuncias de los actos de corrupción que se presenten por el personal de la entidad.</li> <li>3. Publicación en la página web con criterios de fácil acceso a la comunidad los planes, programas, proyectos con informes periódicos de su estado de ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias de los mismos.</li> <li>4. Garantizar la publicación de los procesos contractuales por Ley 80 de 1993 y sus normas reglamentarias en el Portal Único de Contratación – SECOP y los contratos especiales a través de las políticas del BID.</li> </ol> <p>Anexo Componente 01 - Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2020</p>
<p><b>2. Racionalización de Trámites:</b></p>	<p>Componente que facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.</p> <p>Entidad líder de política: Función Pública – Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Sus lineamientos se encuentran en los portales: <a href="http://www.funcionpublica.gov.co">www.funcionpublica.gov.co</a>, opción "Gestión institucional – Política anti trámites" y <a href="http://www.suit.gov.co">www.suit.gov.co</a>.</p> <p>La Empresa Industrial y Comercial y del Estado AMABLE E.I.C.E. tiene como objeto principal de conformidad con el Artículo 7 del Decreto 3422 del 9 de septiembre de 2009 y las normas que lo modifiquen, sustituyan, adicionen o reglamenten, ejercer la titularidad sobre el Sistema Estratégico de Transporte Público de la ciudad de Armenia, en el departamento del Quindío (y su respectiva área de influencia), desarrollar todas las acciones relacionada con la planeación, implementación, desarrollo y construcción de las obras civiles del SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS –SEPT- en la ciudad de Armenia y conforme con el documento CONPES 3572 de 2009, y el Acuerdo Municipal 013 del 10 de mayo de 2009, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y los estatutos.</p>

Esta entidad como se indica en su objeto, es la encargada de la implementación del proyecto SETP, por lo tanto, su servicio está reglamentado en el desarrollo de mismo, por lo cual no puede suprimir o reformar los procedimientos estipulados, ya que están establecidos los trámites necesarios para dar cumplimiento al mismo.

- Mantenimiento del modelo de la ventanilla única virtual – PQRSD y recepción de solicitudes a través de correo electrónico institucional

Anexo Componente\_02\_Estrategias\_racionalización\_tramites\_Amable\_2020

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

Entidad líder de política: Función Pública – Proyecto Democratización de la Administración Pública. Sus lineamientos se encuentran en la página: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

La Empresa Industrial y Comercial del Estado AMABLE en su carácter de entidad descentralizada del Municipio de Armenia, genera el principio de participación conforme al direccionamiento estratégico de la Alcaldía de Armenia desarrollando anualmente la rendición de cuentas.

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. (...)

A continuación se señalan los lineamientos generales contenidos en el mencionado documento Conpes:

**COMPONENTES:**

1. Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
2. Diálogo: Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.
3. Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño. (...)

La Empresa Industrial y Comercial del Estado “AMABLE E.I.C.E” como entidad descentralizada del municipio de Armenia, presenta la Rendición de Cuentas anualmente teniendo en cuenta el procedimiento que tiene establecido la Alcaldía de Armenia.

Anexo Componente\_03\_Rendicion\_de\_cuentas\_Amable\_2020

**3. Rendición de Cuentas:**



<p><b>4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:</b></p>	<p>Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.</p> <p>Entidad líder de política: DNP–Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Sus lineamientos se encuentran en la página:<a href="http://www.dnp.gov.co">www.dnp.gov.co</a> Correo electrónico: <a href="mailto:PNSCtecomunica@dnp.gov.co">PNSCtecomunica@dnp.gov.co</a></p> <p>Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.</p> <p>La Empresa Industrial y Comercial del Estado AMABLE centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.</p> <p>AMABLE E.I.C.E. para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de la comunidad establece los siguientes mecanismos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización permanente de la página web <a href="http://www.armeniaamable.gov.co">www.armeniaamable.gov.co</a> con la información relacionada con los programas y proyectos de la empresa.</li> <li>2. Atención al ciudadano de manera personalizada con el fin de atender sus requerimientos y necesidades.</li> <li>3. Interactuar con la empresa a través del correo electrónico <a href="mailto:amable@armenia.gov.co">amable@armenia.gov.co</a></li> <li>4. Encuestas de satisfacción a la comunidad por medio de la socialización del proyecto.</li> <li>5. Socialización del proyecto en las instituciones educativas</li> <li>6. Difusión en medios radiales, televisivos, escritos de los proyectos</li> <li>7. Atender mediante la página web de la empresa y la Ventanilla virtual las PQR'S de la ciudadanía</li> </ol> <p>Anexo Componente_04_Mecanismos_para_mejorar_atencion_ciduadano_Amable_2020</p>
<p><b>5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:</b></p>	<p>Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.</p> <p>Entidad líder de política: Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia. Sus lineamientos se encuentran en la página: <a href="http://www.secretariatransparencia.gov.co">www.secretariatransparencia.gov.co</a>.</p> <p>Anexo Componente_05_Mecanismos_transparencia_y_acceso_inf_Amable_2020</p>
<p><b>6. Iniciativas Adicionales:</b></p>	<p>Que inviten a las entidades a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.</p>

## 9. SEGUIMIENTO

<b>Responsable:</b>	Oficina asesora de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año.
<b>Fechas de seguimiento y publicación</b>	
<b>Primer seguimiento</b>	✓ 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.
<b>Segundo seguimiento</b>	✓ Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
<b>Tercer seguimiento</b>	✓ Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.
<b>Publicación</b>	✓ Se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre de 2020 y enero de 2021

## 10. ANEXOS

- ✓ Anexo\_01\_Componente\_1\_Gestión\_del\_Riesgo\_de\_Corrupción.
- ✓ Anexo\_02\_Componente\_2\_Estrategias\_racionalización\_tramites.
- ✓ Anexo\_03\_Componente\_3\_Rendicion\_de\_cuentas
- ✓ Anexo\_04\_Componente\_4\_Mecanismos\_para\_mejorar\_atencion\_ciduad.
- ✓ Anexo\_05\_Componente\_5\_Mecanismos\_transparencia\_y\_acceso\_inform

Dado en Armenia, Quindío, en el mes de enero de 2020

  
 \_\_\_\_\_  
**Jesús Antonio Niño Sánchez**  
**Gerente**

Elaboró: Jackson Peláez Pérez- profesional contratista  
 Revisó: Alejandra María Molina Taborda Área administrativa Johan Mauricio Castañeda contratista SGC  
 Aprobó: Gerente – Jesús Antonio Nino Sánchez – Comité institucional de Gestión y Desempeño

[Faint, illegible text block]

[Faint, illegible text block]

[Handwritten signature]

[Faint, illegible text]

[Handwritten signature]

[Faint, illegible text block]