



SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PUBLICO

AMABLE

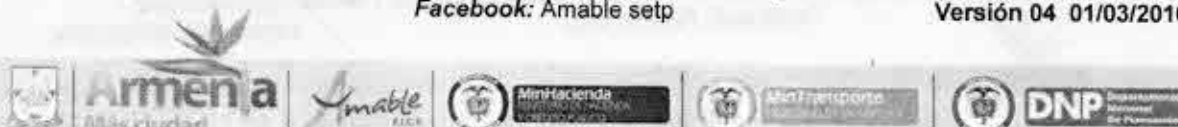


PLAN ANTICORRUPCIÓN

Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

Armenia, enero de 2017

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123
Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp /
Facebook: Amable setp **Versión 04 01/03/2016**



INTRODUCCIÓN

AMABLE, 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 PÚBLICO 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 ESTRATEGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS –SEPT- en la ciudad de Armenia y conforme con el documento CONPES 3572 de 2009, documento 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.CE., 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 queremos 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.

La corrupción es uno de temas más coyunturales en todos los roles de las administraciones que afecta en forma negativa a la comunidad, el crecimiento económico, lo que atenta 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 y de dar un marco de referencia para el buen gobierno de nuestro municipio, que daremos cumplimiento con los requerimientos realizados del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 y de la ley 1474 del 12 de julio de 2012, 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 estamos presentando el "Plan anticorrupción", en el cual damos un 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 Ley respectiva.

En dicho Plan presentamos las acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que para ello contaremos con talento humano idóneo y con la experiencia y capacidad necesaria para rendir a la comunidad los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro proyecto, ya que este esta dirigido directamente a ellos.

Amable E.I.C.E. está comprometida con la administración en una gestión libre de corrupción, donde se tengan y apliquen estrategias de manejo, para que los recursos sean manejados de manera óptima y estos sean destinados a cumplir con el proyecto y que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos a quienes va dirigido el producto final.

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

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, en el documento CONPES 3167 del 23 de mayo de 2.002 "Políticas para Mejorar el Servicio de Transporte Público Urbano de Pasajeros", 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; 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



Sistema Estratégico de Transporte Público

Municipio de Armenia"; en la Ley 1083 de 2.006 se establecen algunas normas sobre planeación urbana sostenible y se dictan otras disposiciones, en donde se establece la necesidad de reorganizar el Transporte Público; Ley 1.151 de 2.007 la cual aprueba el Plan 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. Según el Acuerdo Municipal 009 de 2.008 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 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 3833 DE 2015: 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 2014-2018 "Todos por un nuevo país".

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.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123
Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp /
Facebook: Amable setp

Versión 04 01/03/2016



METODOLOGÍA

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.

MARCO LEGAL NORMATIVO

Los Principios constitucionales están enmarcados en la constitución de 1991 para luchar contra la corrupción administrativa en el país.

Decreto Ley 128 de 1976: Estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas.

Decreto – Ley 01 de 1984: Código Contencioso Administrativo. Consagra normas tendientes a garantizar la imparcialidad de los servidores públicos y la obligación a declararse impedidos cuando esta imparcialidad se vea afectada, generando de esta forma transparencia.

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.

Ley 80 de 1993: 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: 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 90 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 489 de 1998: 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 610 del 2000: Se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las Contralorías.

Ley 678 de 2001: Se reglamenta la 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: Se expide el Código Disciplinario Único. Allí se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes de los servidores públicos, a la extralimitación en el ejercicio de sus deberes y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; etc.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.



Ley 909 de 2004: Se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Ley 1150 de 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.

Decreto 4326 de 2011: Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011

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".

Decreto 0019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

Decreto 2641 de 2012: Por la cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.

JUSTIFICACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

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 que se implementa principalmente entre otros en la administración pública, ya que es un entorno propicio para la aplicación de medidas para la lucha contra la corrupción, entre algunas tenemos: La financiamiento ilegal de campañas políticas; 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; Controles

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123
Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp /
Facebook: Amable setp **Versión 04 01/03/2016**

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, son apartes de la estrategia para luchar contra la corrupción y mejorar la atención a los ciudadanos.

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

1. Implementar para el año 2017 en la empresa Amable E.I.C.E., uso 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.
2. Concertar acciones que contribuyan a mantener reforzadas las fortalezas detectadas en los procesos
3. Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en la entidad en la ejecución del proyecto
4. Identificar los posibles riesgos de corrupción que se puedan dar en la ejecución del proyecto

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

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.
2. Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos designados al proyecto, que sean destinados al objeto social de la entidad.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123
Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp /
Facebook: Amable setp

Versión 04 01/03/2016

MISIÓN:

Somos una empresa dedicada a la implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público de la Ciudad, enmarcada dentro de la política pública nacional Ciudades Amables, tenemos por objeto contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad de Armenia, entregando una red de transporte que facilite la movilidad y garantice conectividad.

VISIÓN

Al 2020 tener implementado el Sistema Estratégico de Transporte Público en la Ciudad de Armenia, acorde con la política pública nacional Ciudades Amables, contribuyendo al bienestar de toda la población y visitantes de la ciudad de Armenia y reflejándose a los municipios vecinos de la ciudad.

POLÍTICA

Tenemos como compromiso el diseño e implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público, 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.

OBJETIVO

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

PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

Principios: En la Empresa "AMABLE" E.I.C.E, reconocemos y actuamos bajo los siguientes Principios, los cuales están incorporados en el Código de Ética:

- a. **Igualdad.** Consiste en tratar por igual a todas las personas, sin distingos 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
- b. **Calidad:** 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.
- c. **Moralidad.** 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.
- d. **Eficiencia:** 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.
- e. **Eficacia:** Significa actuar en función del cumplimiento de las metas institucionales. Prestar atención oportuna y asertiva en el momento requerido.

f. **Economía:** Es lograr los mejores y mayores resultados, haciendo usos de los menores costos posibles, sin afectar la calidad por la cantidad.

g. **Celeridad:** Consiste en cumplir las competencias constitucionales y legales, las funciones asignadas y/o obligaciones los procedimientos establecidos con el máximo de diligencia y premura.

h. **Imparcialidad:** 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.

i. **Participación ciudadana:** Dar a conocer a la comunidad los resultados de la gestión que se está realizando en la Empresa y que es de interés general.

j. **Compromiso:** 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

K. Confidencialidad : 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.

I. Autocontrol: 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.

m. **Autorregulación:** 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.

n. **Autogestión:** 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.

ñ. **Enfoque hacia el Usuario:** 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.

o. **Liderazgo:** 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. **Enfoque del Sistema para la Gestión:** 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.

q. **Mejora Continua:** 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.

Además de estos principios incorporamos:

- a. Atención a los diferentes requerimientos de la ciudadanía, relacionados con el objeto de la entidad, con eficiencia y eficacia.
- b. Atendemos las necesidades de cada uno de nuestros clientes tanto internos como externos.
- c. Participación de la ciudadanía en la implementación del proyecto
- d. Participación del grupo de trabajo en el desarrollo de los procesos relacionados con el proyecto.
- e. Atención a todos los miembros de la comunidad
- f. No se aceptan contraprestaciones distintas a las pactadas en los contratos de prestación de servicios
- g. Cumplimiento de las obligaciones pactadas
- h. Custodia de los bienes del estado
- i. Respeto ciudadano
- j. Calidad del bien entregado
- k. Transparencia en los procesos para la ejecución de las obras objeto de la entidad.

Valores: En la Empresa "AMABLE" E.I.C.E, se reconocen los siguientes valores organizacionales:

a. **Respeto:** Es la actitud que se asume hacia las diferentes situaciones que presentan en la Empresa, dirigida al reconocimiento y la aceptación de las diferencias con las demás personas.

b. **Honestidad:** Es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa y la conducta que se observa hacia el prójimo, que junto a la justicia, exige en dar a cada quién lo que le es debido. Cada funcionario y/o contratista de la Empresa AMABLE tiene responsabilidad consigo mismo y con los demás, en relación con la calidad de su trabajo, el compromiso con la institución y el desarrollo de sus funciones; guardar discreción y seriedad ante las confidencias personales y secretos profesionales, tener especial cuidado en el manejo de los bienes económicos y materiales.

c. **Tolerancia:** Tener la capacidad de mantener la armonía en los diferentes estados de ánimo, aceptar, concertar con los demás, respetando su diversidad cultural y de pensamiento; la Tolerancia Social es el respeto hacia ideas, creencias o prácticas cuando son diferentes o contrarias a las propias. En AMABLE se manifiesta mediante la libertad de pensamiento, la comunicación, el conocimiento y la actitud hacia las demás personas.

- d. **Responsabilidad:** La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral. Todos los funcionarios y contratistas de "AMABLE" E.I.C.E. encaminan sus acciones hacia el logro de los objetivos de la entidad, asumiendo las consecuencias de sus actuaciones y omisiones.
- e. **Lealtad Institucional:** La lealtad es una obligación de fidelidad que un sujeto o ciudadano le debe a su estado o a sí mismo, la lealtad es virtud consistente en el cumplimiento de honor y gratitud, la lealtad esta mas apegada a la relación en grupo. Todas las actuaciones de los funcionarios deben estar encaminadas a salvaguardar los intereses y la normatividad aplicable a nuestra Empresa.
- f. **Solidaridad:** La solidaridad se define como la colaboración mutua entre las personas, como aquel sentimiento que mantiene a las personas unidas en todo momento, sobre todo cuando se vivencian experiencias difíciles de las que no resulta fácil salir. Para "AMABLE" E.I.C.E. se entiende como el sentimiento que impulsa a los funcionarios de la empresa a prestarse ayuda mutua, encaminada a una forma de comportamiento que conlleve a beneficios individuales y colectivos.
- g. **Autonomía:** La autonomía expresa la capacidad para darse normas a uno mismo sin influencia de presiones externas o internas. Los funcionarios y contratistas de "AMABLE" E.I.C.E. deberán actuar con absoluta independencia de criterio, y siempre deberán emitir juicios imparciales y objetivos, garantizando la existencia de libertad de criterio.
- h. **Superación:** Los funcionarios y contratistas de "AMABLE" E.I.C.E, debe promover la autoestima, reconociendo su valor como ser humano, como funcionario y contratista de la Empresa, procurando la superación personal y profesional que le permita incrementar sus conocimientos, experiencia y solidez moral.
- i. **Transparencia:** Los funcionarios y contratistas de "AMABLE" E.I.C.E, deben actuar en todo momento con absoluta transparencia y ajustar su conducta al derecho que tiene la sociedad de estar informada sobre la actividad de la Administración.

ACCIONES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN

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 del a 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 podemos 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.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Se identifican los riesgos y se establecen los criterios, permitiendo contar con mecanismos para prevenirlos, evitarlos y/o controlarlos. Entre ellos podemos contar con los siguientes:

1. Fortalecimientos del Sistema de Gestión de Calidad, definido por procesos y procedimientos, con mapa de riesgos por procesos, identificando así las posibles causas, clasificando y valorando los riesgos e identificando los responsables.
2. Actualizando los mapas de riesgos tanto de los procesos de contratación pública como de los demás procesos que cuenta la entidad.
3. 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.
4. 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.
5. Garantizar la publicación de los procesos contractuales por Ley 80 de 1993 y sus normas reglamentarias en el Portal Único de Contratación – SECOP

Con la identificación de los riesgos de corrupción se elabora el mapa de riesgos y las acciones para mitigarlo – Se anexa.

ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

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 ESTRATEGICO DE TRANSPORTE PUBLICO 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.

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.

- Implementación del modelo de la ventanilla única virtual, PQR's

RENDICIÓN DE LAS CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010 y Conpes 3833 de 2016, señalan 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.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

AMABLE E.I.C.E. para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de la comunidad establece los siguientes mecanismos:

1. Actualización permanente de la página web www.armeniaamable.gov.co con la información relacionada con los programas y proyectos de la empresa.
2. Atención al ciudadano de manera personalizada con el fin de atender sus requerimientos y necesidades.
3. Interactuar con la empresa a través del correo electrónico amable@armenia.gov.co
4. Encuestas de satisfacción a la comunidad por medio de la socialización del proyecto.
5. Socialización del proyecto en las instituciones educativas
6. Difusión en medios radiales, televisivos, escritos del proyectos
7. Atender mediante la página web de la empresa y la Ventanilla virtual las PQR'S de la ciudadanía

PLAN DE ACCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD:	AMABLE E.I.C.E
MISIÓN EMPRESA:	Al 2017 tener implementado el Sistema Estratégico de Transporte Público en la Ciudad de Armenia, acorde con la política pública nacional Ciudades Amables, contribuyendo al bienestar de toda la población y visitantes de la ciudad de Armenia y reflejándose a los municipios vecinos de la ciudad

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - Socializar estas acciones con la comunidad 	Enero - Diciembre	Gerencia Subgerencia Control Interno Área contratación Área Administrativa y Financiera Área Técnica
Gestión de comunicación pública	<p>Este proceso tiene a cargo la ejecución del procedimiento de PQRs: Peticiones, Quejas y Reclamos y solicitudes: Recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la administración.</p> <p>En la página web de la empresa deberá existir un link PQRs Peticiones Quejas y Reclamos que sea de fácil acceso para que los ciudadanos</p>	Enero – Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> - Gerencia - Área Jurídica - Control Interno <ul style="list-style-type: none"> - Área de comunicaciones - Área Jurídica

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123
Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp
 Versión 04 01/03/2016

	realicen sus comentarios		
Atención al Cliente	Sensibilización de las personas encargadas en la atención al cliente	Enero - Diciembre	- Gerencia
Atención PQRs	Establecer procedimientos de atención de PQRs, medición de la satisfacción del ciudadano, necesidades, expectativas e intereses.	Enero - Diciembre	- Gerencia - Área de Socialización
Seguimiento a los PQRs	Hacer revisión periódica a la atención de los PQRs	Enero –Junio (julio 2017) Julio – Diciembre (enero 2017)	- Gerencia - Control Interno

Armenia, 30 de enero de 2017



Mauricio Pedroza Canizales
Gerente

Revisó: Yolanda Zamora Perdomo