

## PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

# *“Control Fiscal con Sentido Público”*

**JOSE HILDEBRAN PERDOMO FERNANDEZ**  
Contralor Municipal de Neiva

SANDRA LILIANA ROJAS CHAVARRO  
Secretaria General

SONIA EDITH FALLA PUENTES  
Asesora de Control Interno

DIANA CAROLINA FERNANDEZ RAMIREZ  
Directora Técnica de Fiscalización

KARLA ARELLIS REYES SOTO  
Directora Técnica de Participación Ciudadana

JAVIER MAURICIO POSADA DIAZ  
Director Técnico de Responsabilidad Fiscal y  
Jurisdicción Coactiva.

## **INTRODUCCIÓN**

En atención de nuestro Plan Estratégico “Control Fiscal con Sentido Público”, las actividades programadas y proyectadas se han orientado a garantizar a la comunidad Neivana, a las organizaciones sociales, al sector privado y en general a todas las fuerzas vivas de la sociedad, la protección de los bienes públicos, de los recursos naturales y del medio ambiente, en procura de contribuir a un desarrollo sostenible.

Enfocaremos la gestión institucional, al re direccionamiento de nuestra entidad, incorporando herramientas de las TIC’S, potencializando las fortalezas y atacando las debilidades con lo cual lograremos el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos definidos para este cuatrienio, a través del desarrollo anual del Plan de Acción Institucional, en el que se definen actividades medibles a través de indicadores para verificar el alcance de las metas, convirtiéndose el Plan Anticorrupción en un complemento de las acciones estratégicas proyectadas en el presente cuatrienio.

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 GENERAL**

Promover en el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, acciones encaminadas a combatir la Corrupción y garantizarle al ciudadano la accesibilidad a la información para afianzar el ejercicio permanente de rendición de cuentas y fortalecer la confianza de la comunidad en las acciones realizadas por este órgano de control en su función de cuidar y propender por el buen uso de los recursos del Municipio de Neiva así como de aquellos particulares que administran recursos del estado.

### **1.2 ESPECÍFICOS**

- Afianzar acciones y actuaciones bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre la Contraloría Municipal de Neiva y los ciudadanos.
- Difundir a la comunidad Neivana, los mecanismos de participación ciudadana y canales de comunicación para fortalecer las competencias ciudadanas en el control social.
- Realizar acciones que busquen desarrollar un control fiscal de carácter técnico, al servicio de los fines del Estado y la participación de la sociedad civil en el seguimiento de los planes y programas que garanticen el principio de publicidad para acceder a la información que no goce de reserva legal en forma oportuna y eficaz.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, se elaboró el siguiente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017.

## **2. COMPONENTES DEL PLAN.**

La metodología “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, versión 2 incluye cinco componentes autónomos e independientes, como son:

- Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y Medidas para mitigar los riesgos.
- Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017															
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción															
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada											
				E N E R O	F E B R E	M A R Z O	A B R I L	M A Y O	J U N I O	J U L I O	A G O S T O	S E P T I E	O C T U B	N O V I E	D I C I E
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Ajustar política de administración del riesgo	Política Ajustada	Secretaria General			X								
	1.2	Elaborar Plan Anticorrupción	Plan Anticorrup 2016	Secretaria General										X	
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Capacitar en "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2"	Funcionarios capacitados	Oficina Asesora de Control Interno									X		
	2.2	Revisar y ajustar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización Mapa de Riesgos de Corrupción	Directores Técnicos y Jefes de Oficina										X	
Consulta y divulgación	3.1	Publicar en la página web de la CMN el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017	Plan Antic y Atención al Ciudadano 2017 publicado	Oficina Asesora de Control Interno	X										
	3.2	Socializar al interior de la entidad el Plan Anticorrup Vigencia 2017	Plan Socializado	Oficina Asesora de Control Interno		X									
Monitoreo o revisión	4.1	Evaluación riesgos de corrupción	Riesgos Ajustados	Líder de cada Proceso			X	X	X	X	X	X	X		
Seguimiento	5.1	Seguimiento Riesgos de Corrupción	Informe de Seguimiento	Oficina Asesora de Control Interno	X					X					

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

**Nombre de la entidad**

CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA

**Sector Administrativo**

Organismo Territorial de Control

**Orden** Territorial

**Departamento:**

Huila

**Año Vigencia:** 2017

**Municipio:**

Neiva

### PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Gestión de Talento Humano	Administrativa	Reducción Actividades Procedimientos Internos	Entrega certificados laborales en papel	Entrega certificados a través de correo electrónico.	Campaña cero papel y disponibilidad permanente de la información por los funcionarios	Secretaria General	01-02-2017	30-04-2017

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017

### Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada													
				E N E R O	F E B R E	M A R Z O	A B R I L	M A Y O	J U N I O	J U L I O	A G O S T O	S E P T I E	O C T U B	N O V I E	D I C I E		
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Garantizar que la información generada por la CMN llegue al interior y exterior de la entidad, es decir, a los funcionarios, a nuestros sujetos vigilados y a la ciudadanía en general, a través de informes publicados en la página web y manejo de redes sociales.	Publicaciones programadas y realizadas según Plan de Comunicación	Directora de Participación Ciudadana y personal de apoyo para el manejo de la Página Web de la CMN y redes sociales.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	1.2	Elaboración cronograma rendición de cuentas	Cronograma	Participación Ciudadana-Secretaría General												X	X
	1.3	Preparación Informe Gestión vigencia 2017	Informe preliminar consolidado	Secretaría General y Oficina Asesora de Control Interno	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Publicación informes de auditorías realizadas en la vigencia	Informes publicados en la página web	Directora de Fiscalización					X	X	X	X	X	X	X	X	X
	2.2	Realizar el 1er Encuentro Ambiental para la protección de las cuencas Hídricas de Neiva.	Desarrollo Sostenible	Participación Ciudadana				X									
	2.3	Realizar capacitación a los Contralores Comunitarios, Estudiantiles y / o gestores de control.	Programas fortalecidos	Participación Ciudadana					X								
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuenta	3.1	Realizar ferias de control fiscal comunitario zona rural y urbana.	Ciudadanos motivados	Participación Ciudadana, Dirección Técnica de Fiscalización.			X								X		
	3.2	Realizar exaltación a organización o persona destacada en el ejercicio del control social.	Ciudadanos y/u Organizaciones motivadas	Directora de Participación Ciudadana, Secretaría General							X						
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Consolidación encuestas de satisfacción de las actividades	Percepción de la gestión fiscal	Participación Ciudadana	X					X							

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017

### Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada												
				E N E R O	F E B R E	M A R Z O	A B R I L	M A Y O	J U N I O	J U L I O	A G O S T O	S E P T I E	O C T U B	N O V I E	D I C I E	
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Difundir el portafolio de servicios a través de diferentes medios de comunicación disponibles en la entidad	Difusiones realizadas / Difusiones Programadas				X							X		
	1.2	Efectuar mediciones semestrales sobre la satisfacción del ciudadano mediante la aplicación de encuestas	Mediciones publicadas en la Página Web	X						X						
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Efectuar mediciones semestrales de las PQD	Informe publicado en la Página Web	X						X						
	2.2	Desarrollar jornadas de capacitación en temas que fortalezcan las competencias ciudadanas para el control	Comunidad capacitada								X		X			
Talento humano	3.1	Capacitar al personal de la entidad en Mejoramiento en la Atención al Cliente	Funcionarios capacitados						X							
	3.2	Realizar conversatorio de Ética de lo público para difundir la ética en las actuaciones de los servidores públicos	Servidores Públicos comprometidos					X								
Normativo y procedimental	4.1	Construir e implementar una política de protección de datos personales	Protección información del ciudadano						X							
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Formular e instaurar acciones constitucionales dirigidas a la protección de los derechos de tercera generación y otros.	Protección de Derechos								X		X			

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017

### Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcompone nte	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada												
					ENE RO	F E B R E	M A R Z O	A B R I L	M A Y O	J U N I O	J U L I O	A G O S T O	S E P T I E	O C T U B	N O V I E	D I C I E	
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar la información en la página web relacionada con la Ley de Transparencia y los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea GEL	Página actualizada	Información publicada en la página web y redes sociales / Información generada	Dirección de Participación Ciudadana	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Gestionar la implementación del sistema de Gestión Documental ORFEO.	Respuesta a las solicitudes conforme a los términos de Ley	Gestiones adelantadas/Gestiones programados	Secretaria General		X			X						X	
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaboración del inventario de Activos de la información, Esquema de Publicación de información e índice de información Clasificada y Reservada.	Publicación en la página web del Registro de Publicaciones	Instrumentos Elaborados / Instrumentos programados	Coordinador del Proceso de Gestión documental y Auxiliar administrativa de archivo.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Utilización permanente de las redes sociales y canales electrónicos que faciliten el acceso a la información e interacción con el ciudadano.	Ciudadanos informados	Actividades del Plan de comunicación realizadas / Actividades del Plan de Comunicación	Directora de Participación Ciudadana		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generación y consolidación de informe de PQD	Informes semestrales	Número de solicitudes atendidas en los términos de Ley/ Número de solicitudes recibidas.	Directora de Participación Ciudadana, Secretaria General, Asesora de Control Interno.	X					X						



### 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

**Causa:** Son los medios, circunstancias y agentes que generan los riesgos.

**Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública y privada) que interactúa con Contraloría Municipal de Neiva con el fin de ejercer sus derechos y cumplir con obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.

**Control:** Es toda acción que tiende a minimizar los riesgos, significa analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de los objetivos.

**Corrupción:** Acción o efecto de alterar o echar a perder. La Corrupción política es el Abuso del poder mediante la función pública para obtener un beneficio personal.

**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. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Estrategia:** Determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos.

**Evaluación:** Determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

**Identificación de riesgos:** Establecer la estructura del riesgo; fuentes o factores, internos o externos, generadores de riesgos; puede hacerse a cualquier nivel: total entidad, por áreas, por procesos, incluso, bajo el viejo paradigma, por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más humilde operativo.

**Mapas de riesgos:** Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de éstos y las posibles consecuencias.

**Modelo Estándar de Control Interno – MECI,** Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Es una herramienta de gestión que busca unificar criterios en materia de control interno para el sector público, estableciendo una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación.

**Plan:** diseño o esquema detallado de lo que habrá de hacerse en el futuro.

**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.

**Rendición de Cuentas:** 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.

**Riesgo de corrupción:** Posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

**Servicio al Ciudadano:** Procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y el cumplimiento de sus obligaciones.

**Sistema Único de Información de trámites – SUIT:** Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de las entidades de la administración pública para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.

**Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014

*“es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública”.*

*“...Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta...”*

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Trámite:** Gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado.

## **4. SEGUIMIENTO Y CONTROL**

### 4.1 Oficina de Control Interno:

La oficina de Control Interno adelantará las siguientes funciones de seguimiento y control:

- Verificar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la Entidad.
- Verificar la existencia de canales de comunicación efectivos, con la ciudadanía.
- Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Realizar seguimiento y elaborar informe semestral de PQD, y de Medición de Satisfacción del Cliente con el fin de mejorar el servicio que presta la Entidad y racionalizar el uso de los recursos.
- Verificar la existencia de controles efectivos que permitan minimizar el riesgo de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad.
- Publicar en la página web de la entidad, el seguimiento de las acciones adelantadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 en forma cuatrimestral: Mayo, Septiembre y enero de 2018.