



## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

COMPONENTE		ENTIDAD		CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA			AÑO: 2013		Responsable
		Estrategia, mecanismo, medida, etc.		Actividades		Publicación	Actividades Realizadas		
					30-abr	31-ago	31-dic		
6.1 COMPONENTE: IDENTIFICACION RIESGOS DE CORRUPCION ACCIONES PARA SU MANEJO	PROMOVER LOS PRINCIPIOS DEL BUEN GOBIERNO PARA ALCANZAR LA EXCELENCIA EN LA GERENCIA PÚBLICA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL COMO MECANISMO DE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.	1	Difundir en 2 oportunidades al interior de la Contraloría Municipal de Neiva, el Código de Ética y de Buen Gobierno existentes.	Publicado		Códigos difundido por correo electrónico	En cumplimiento del presente plan en el mes de agosto, via mail se remitió a los servidores públicos de la CMN la ruta para consultar en la página web el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno, al igual que en el mes de noviembre se realizó una difusión presencial sobre el tema.	Oficina Asesora de Control Interno	
		2	Capacitar al personal de la CMN, para sensibilizarlos en temas de corrupción y transparencia una vez en el año.	Publicado		Indicador cumplido. Capacitación realizada el 28 de Junio de 2013	Indicador cumplido. Capacitación realizada el 28 de Junio de 2013	Oficina Asesora de Control Interno.	
		3	Socializar el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a la Directiva de la CMN, para que identifiquen la metodología sobre posibles riesgos de corrupción.	Publicado		En el mes de mayo se realizó la socialización del Plan ante el Comité Directivo	En el mes de mayo se realizó la socialización del Plan ante el Comité Directivo	Oficina Asesora de Control Interno	
		4	Publicar en la página web de la CMN el Plan de Acción 2013 de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con todos los requisitos legales.	Publicado		Actividad cumplida en el mes de Abril	En el sitio web: <a href="http://www.contralorianeiva.gov.co">http://www.contralorianeiva.gov.co</a> , en la pestaña Despacho Contralora, en el vínculo Plan Anticorrupción encontramos publicada la información correspondiente.	Oficina Asesora de Control Interno	
		5	Publicar en la página web de la CMN la contratación de la vigencia 2013.	Publicado		La página tiene publicado el plan de adquisiciones	En el sitio web: <a href="http://www.contralorianeiva.gov.co">http://www.contralorianeiva.gov.co</a> , en la pestaña Contratación, en el vínculo CONTRATOS 2013 se publican los contratos suscritos por la entidad. Esta información se actualiza en oportunidad con el cronograma definido para cada contrato.	Oficina Asesora de Control Interno con el apoyo del Profesional Universitario asignado (a) al manejo de la Página Web de la CMN	



## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

		CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA		AÑO: 2013			
COMPONENTE	ENTIDAD Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas		Responsable	
			30-abr	31-ago	31-dic		
6.1 COMPONENTE: IDENTIFICACION DE RIESGOS CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO	PROMOVER LOS PRINCIPIOS DEL BUEN GOBIERNO PARA ALCANZAR LA EXCELENCIA EN LA GERENCIA PÚBLICA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL COMO MECANISMO DE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.	6	Revisar y validar la metodología de la administración de riesgos por proceso existente en la CMN de acuerdo a las directrices del DAFP, para incluir los riesgos anticorrupción, definiendo así una sola herramienta metodológica de administración de riesgos institucionales de la entidad.	Publicado	Se trabajo en la construcción la Guía para la Construcción de Riesgos y de una herramienta en excel para validar la metodología DAFP y el documento estrategias para el plan anticorrupción.	La Contraloria Municipal de Neiva con base en el documento: "Estategias para la Construcción del Plan Anticorrupción" diseño su propia Guia para la Construcción de Riesgos de Corrupción con la cual se desarrollo la matriz que dio como resultado el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Directores Técnicos, Jefes de Oficina
		7	Identificar las amenazas (factores externos) y debilidades (factores internos) que puedan tener incidencia en los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad que generen un posible riesgo de corrupción.	Publicado	Con el instructivo se trabaja en la identificación de riesgos	Cn base en la Matriz para la Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción s realizaron los analisis correspondientes para la valoración, descripción y tratamiento de los riesgos.	Todos los servidores públicos de la CMN, orientado por la Oficina Asesora de Control Interno.
		8	Realizar seguimiento a la política de administración del riesgo de la CMN con el fin de medir el impacto de la actividad o estrategia y/o el replanteo de la misma de acuerdo a los resultados obtenidos.	Publicado	La política establecida incluye los conceptos de riesgos administrativos y los riesgos de corrupción	La construcción del mapa de riesgos de corrupcion generó el seguimiento a la política de administración del riesgo, la cual se ajusta en concordancia con la normatividad vigente.	Oficina Asesora de Control Interno
		9	Construir el mapa de riesgos de corrupción de manera conjunta buscando priorizar las posibles Direcciones que puedan ser objeto de materializar un acto de corrupción.	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte	La matriz para la consturcción del mapa de riesgos de corrupcion nos genero 4 riesgos que por su descripcion tres (3) corresponden a trámites o servicios y uno (1) a investigación o sanción.	Todos los servidores públicos de la CMN, orientado por la Oficina Asesora de Control Interno.
		10	Revisar y/o ajustar Procedimiento de administración del riesgo DE- P- 02, de acuerdo a las directrices del DAFP para riesgos de corrupción.	Publicado	Se incluyen los conceptos relacionados sobre la ocurrencia e impacto de los riegos de corrupcion.	Con el documento Guia para la Construcción de Riesgos de Corrupción se ajustó el procedimiento DE-P-02 y se dió cumplimiento a esta actividad.	Oficina Asesora de Control Interno y Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad



## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

		CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA		AÑO: 2013			
COMPONENTE	ENTIDAD Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades		Publicación	Actividades Realizadas		Responsable
				30-abr	31-ago	31-dic	
6.1 COMPONENTE: IDENTIFICACION RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO	PROMOVER LOS PRINCIPIOS DEL BUEN GOBIERNO PARA ALCANZAR LA EXCELENCIA EN LA GERENCIA PÚBLICA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL COMO MECANISMO DE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.	11	Revisar y/o ajustar en el SGC los procedimientos que tengan relación con la racionalización, simplificación y eliminación de trámites.	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte	En la revisión realizada se estableció que no hubo necesidad de eliminar trámites, lo que si genero este trabajo fueron acciones tendientes a ajustar el recibo automatizado de PQD en la Dirección de Participación Ciudadana .	Director Técnico de Participación Ciudadana y Coordinadora del SGC.
		12	Actualizar el procedimiento de contratación GR-P-09 en concordancia con estrategias de lucha contra la corrupción.	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte	En atención de a actualización del normograma de la entidad se procedió con la actualización de procedimientos entre los cuales esta el de Contratación	Secretaría General
6.2 COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES	SOCIALIZAR CON LOS SUJETOS INTERNOS Y EXTERNOS TODAS LAS ACTUACIONES Y ACTIVIDADES DE MANERA OPORTUNA A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA	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 sociedad en general.	Publicado	El cumplimiento de proceso de comunicación publica garantiza que la informacion generada por la CMN sea recibida por las partes interesadas a traves de la página web, circulares internas y externas.	La actualización permanente del accionar de la Contraloría Municipal a través de su página web, cartelera, red local o correos corporativos , según los registros de comunicación organizacional e informativa (CP-F04) permite que la información llegue en oportunidad a las partes interesadas.	Secretaria General con el apoyo del Profesional Universitario asignado (a) al manejo de la Página Web de la CMN
	FOMENTAR LA APLICACIÓN DEL DECRETO 019 DE 2012 PARA AGILIZAR LOS TRÁMITES.	1	Identificación de trámites con que cuenta actualmente la entidad y levantar un inventario.	Publicado	Con base en nuestra herramienta en excel para validar la metodología DAPF y el documento estrategias para el plan anticorrupción se realiza el inventario de la entidad.	Con la aplicación de la matriz para la construcción del mapa de riesgos de corrupción, se realizó el inventario de trámites y servicios de la entidad.	Todas las Direcciones y Oficinas orientadas por la Oficina Asesora de Control Interno con el apoyo del Coordinador (a) del sistema de Gestión de Calidad.



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION  
Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA		AÑO: 2013					
COMPONENTE	ENTIDAD Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades		Publicación	Actividades Realizadas		Responsable
				30-abr	31-ago	31-dic	
6.2 COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES	FOMENTAR LA APLICACIÓN DEL DECRETO 019 DE 2012 PARA AGILIZAR LOS TRÁMITES.	2	Revisar y diagnosticar los trámites contenidos en el SGC de la entidad y ajustarlos de manera racionalizada.	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte	Con la información sobre las debilidades en nuestros trámites o servicios se procedió al direccionamiento dentro de la página web para que las PQD, automáticamente se transfieran al correo institucional de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana. De otra parte, con la actualización de la página web, se realizó la presentación de la cartilla virtual de los Mecanismos de Participación Ciudadana para el Fortalecimiento de las Competencias Ciudadanas en el Control Social.; de igual manera, se instaló en la pagina web un Chat interactivo como mecanismo adicional de comunicación con la ciudadanía.	Todas las Direcciones y la Secretaría General orientadas por la Oficina Asesora de Control Interno con el apoyo del Coordinador (a) del sistema de Gestión de Calidad.
		3	Implementar un trámite y un servicio	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte		Director Técnico de Participación Ciudadana con el apoyo del Profesional Universitario asignado (a) al manejo de la Página Web de la CMN
	AFIANZAR LOS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE LA ENTIDAD:	1	Socializar al interior y exterior de la entidad los mecanismos de comunicación que tiene la CMN para agilizar los trámites.	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte	En el mes de noviembre de 2013 se realizó socialización al personal de la Contraloría Municipal de Neiva, sobre lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 en relación con la atención y servicio al ciudadano. ...Continua pág Siguiente	Secretaría General con el apoyo de la Dirección de Participación Ciudadana



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION  
Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

ENTIDAD		CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA			AÑO: 2013		
COMPONENTE	Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades		Publicación	Actividades Realizadas		Responsable
				30-abr	31-ago	31-dic	
6.2 COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES	AJUSTAR LA PÁGINA WEB A LA NORMATIVIDAD DE GOBIERNO EN LÍNEA	1	Adoptar los componentes de Gobierno el Linea de conformidad con el Decreto 1151 de 2008	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte	Continua de pag. anterior ..... Ademas, el 2 de diciembre de 2013 en el Auditorio del Banco de la República. con la partición de los delegados de los sujetos de control, las Direcciones de Participación Ciudadana de la Contraloría Departamental del Huila y la Contraloría General de la República y nuestros Contralores Comunitarios, se desarrollo el seminario taller: Transparencia, Veeduría y Atención al Ciudadano, en el cual se realizó la presentación de nuestro portafolio de servicios y la presentación de la actualización de nuestra página web en atención a los parámetros fijados por Gobierno en Línea.	Secretaría General con el apoyo del Profesional Universitario asignado (a) al manjeo de la Página Web de la CMN
6.3 COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS	INFORMACIÓN	1	Publicar el Plan de Acción Institucional	Publicado	En cumplimiento del articulo 14 de la Ley 1474 de 2011 se publico en el mes de enero de 2013 el Plan de Acción de la entidad.	En cumplimiento del articulo 14 de la Ley 1474 de 2011 se publico en el mes de enero de 2013 el Plan de Acción de la entidad.	Secretaría General
		2	Publicar el Plan General de Auditorias	Publicado	Igualmente en el mes de enero de 2013 se procedio con la publicación del PGA 2013 por parte de la Dirección Técnica de Fiscalización.	Igualmente en el mes de enero de 2013 se procedio con la publicación del PGA 2013 por parte de la Dirección Técnica de Fiscalización.	Directora de Fiscalización
		3	Publicar en pagina web las actividades desarrolladas en cumplimiento del Plan de Acción	Publicado	Se establece que el sumplimiento del plan de accion para el presente corte es del 68%	En el seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2013 se establece el cumplimiento del 100% de las actividades programadas en el plan de acción.	Oficina de Control Interno con el Apoyo del Nivel Directivo



## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

		CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA		AÑO: 2013				
COMPONENTE	ENTIDAD Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades		Publicación	Actividades Realizadas		Responsable	
				30-abr	31-ago	31-dic		
6.3 COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS	DIÁLOGO	1	Publicar en página web los informes del PGA.	Publicado	Los informes se publican en la página web de conformidad al cronograma del PGA.	Todos los informes resultantes del PGA 2013 realizados a los sujetos auditados se han publicado en oportunidad en la página web institucional en la sección Dependencias / Fiscalización / Informes de Auditoría / Vigencia 2012	Directora de Fiscalización de acuerdo con la Ejecución del PGA	
	DIÁLOGO	2	Realizar una Audiencia Pública para rendir cuentas.	Publicado	El viernes 24 de mayo de 2013, en las instalaciones del Auditorio de la sede Saire de la Electrificadora del Huila, ante la ciudadanía Neivana se efectuó por parte de la Doctora Alba Segura de Castaño y su equipo de trabajo el acto de Rendición de Cuentas de los resultados logrados en la función de cuidar el patrimonio público de las Neivanas y los Neivanos. En el sitio web: <a href="http://www.contralorianeiva.gov.co">http://www.contralorianeiva.gov.co</a> , en la pestaña Inicio, ACTIVIDADES CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA, se publicó la información correspondiente.	El viernes 24 de mayo de 2013, en las instalaciones del Auditorio de la sede Saire de la Electrificadora del Huila, ante la ciudadanía Neivana se efectuó por parte de la Doctora Alba Segura de Castaño y su equipo de trabajo el acto de Rendición de Cuentas de los resultados logrados en la función de cuidar el patrimonio público de las Neivanas y los Neivanos. En el sitio web: <a href="http://www.contralorianeiva.gov.co">http://www.contralorianeiva.gov.co</a> , en la pestaña Inicio, ACTIVIDADES CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA, se publicó la información correspondiente.	Contralora Municipal Directores Técnicos, Secretaria General y Oficina Asesora de Control Interno	
	INCENTIVOS SANCIONES	O	1	Evaluación a los resultados del acuerdo de gestión.	Publicado	A la par con la evaluación del Plan de Acción se revisan los acuerdos de gestión suscritos por los Directores, Secretario Genreal y Jefe de Control Interno estableciendo que se están cumpliendo las actividades acordadas.	A la par con la evaluación del Plan de Acción se revisaron los acuerdos de gestión suscritos por los Directores, Secretario General y Jefe de Control Interno estableciendo que se cumplieron las actividades acordadas.	Oficina de Control Interno con reporte a la Contralora Municipal
			2	Evaluación cumplimiento del PGA.	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte	En el seguimiento al PGA se establece el cumplimiento del 100% de las auditorías programadas.	Oficina de Control Interno con reporte a la Contralora Municipal



## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD		CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA			AÑO: 2013		
COMPONENTE	Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades		Publicación	Actividades Realizadas		Responsable
				30-abr	31-ago	31-dic	
6.4 COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEFINIR Y DIFUNDIR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.	1	Dar a conocer el portafolio de servicios y trámites que se prestan en la Contraloría Municipal de Neiva.	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte	Con el apoyo de los practicantes de la Universidad Corhuila, se definió la actualización de la pagina web de la entidad la cual facilita el acceso y la consulta de los servicios que presta la Contraloría Municipal de Neiva	Nivel Directivo
	IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR PROCEDIMIENTOS INTERNOS QUE SOPORTAN LA ENTREGA DE TRÁMITES	1	Efectuar ajustes a la página web de la Contraloría Municipal de Neiva para la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea.	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte	Con el objetivo de mejorar la difusión del portafolio de servicios, a partir del mes de septiembre se inició la etapa de ajustes a la página web, realizando una revisión y actualización de los servicios y trámites de la entidad.	Secretaria General con el apoyo del Profesional Universitario asignado (a) al manejo de la Página Web de la CMN.
		2	Cumplir con los reportes de las ACPM buscando el mejoramiento continuo de la entidad, especialmente en los trámites y servicios al ciudadano.	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte	En las evaluaciones realizadas a los trámites y servicios de la entidad, no se presentaron acciones correctivas si no de mejoramiento y se optimizaron a traves de la actualización de la página web.	Dirección de Participación Ciudadana y Oficina Asesora de Control Interno
	IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD.	1	Revisar y validar en el SGC, el proceso de participación ciudadana y los procedimientos de gestión de PQD y gestión de participación comunitaria, con el fin de optimizarlos.	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte	En la revision realizada se establecio que no hubo necesidad de eliminar trámites, lo que si genero este trabajo fueron acciones tendientes a ajustar el recibo automatizado de PQD en la Direccion de Participación Ciudadana.	Dirección de Participación Ciudadana



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION  
Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

ENTIDAD		CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA		AÑO: 2013			
COMPONENTE	Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas		Responsable	
			30-abr	31-ago	31-dic		
6.4 COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD.	2	Tramitar dentro del término Legal las diferentes PQD y dar traslado de las denuncias por corrupción al ente competente.	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad el presente corte	La Dirección de Participación Ciudadana ha dado cumplimiento a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 atendiendo las PQD en los términos señalados y dando traslado oportuno a la entidad competente cuando ha sido necesario.	Dirección de Participación Ciudadana
		3	Publicar los medios de atención ciudadana para la recepción de peticiones, quejas, y denuncias de actos de corrupción	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte	Con la información sobre las debilidades en nuestros trámites o servicios se procedió al direccionamiento dentro de la página web para que las PQD, automáticamente se transfieran al correo institucional de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana. Además, el 2 de diciembre de 2013 en el Auditorio del Banco de la República. con la participación de los delegados de los sujetos de control, las Direcciones de Participación Ciudadana de la Contraloría Departamental del Huila y la Contraloría General de la República y nuestros Contralores Comunitarios, se desarrollo el seminario taller: Transparencia, Veeduría y Atención al Ciudadano, en el cual se realizó la presentación de nuestro portafolio de servicios y la presentación de la actualización de nuestra página web en atención a los parámetros fijados por Gobierno en Línea.	Dirección de Participación Ciudadana





## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

		CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA		AÑO: 2013		
COMPONENTE	Entidad, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas		Responsable
			30-abr	31-ago	31-dic	
6.4 COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LA RELACIÓN CON LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE NEIVA.	1 Efectuar mediciones semestrales sobre la satisfacción del ciudadano mediante la aplicación de encuestas.	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte	En el mes de julio se realizó la tabulación del primer semestre obteniéndose que se calificaron 96 encuestas	Dirección de Participación Ciudadana
	IDENTIFICAR NECESIDADES, EXPECTATIVAS E INTERESES DEL CIUDADANO PARA GESTIONAR LA ATENCIÓN ADECUADA Y OPORTUNA.	1 Promoción y divulgación de la existencia del buzón de sugerencias, correos electrónicos institucionales y buzón virtual para la recepción de PQD	Publicado	A través de correo electrónico a clientes internos, externos (Personal de la entidad, entidades sujeta de control por la CMN, Contralores Comunitarios y Estudiantiles) y en reuniones con la comunidad por parte de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, se promueve la utilización del buzón de PQD.	En la Dirección de Participación Ciudadana se hace permanente promoción y divulgación de los diferentes medios con los que cuenta la Contraloría Municipal de Neiva para la recepción de PQD; y en los meses de agosto, septiembre y octubre se realizaron eventos con la comunidad y los contralores estudiantiles con quienes se realizó la presentación del portafolio de servicios y los instrumentos y/o formatos establecidos para tal efecto.	Dirección de Participación Ciudadana
		2 Clasificación y Seguimiento a los requerimientos del buzón de sugerencias, correos electrónicos institucionales y buzón virtual para la recepción de PQD.	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte	Mensualmente la Dirección de Participación Ciudadana, realiza un reporte de los requerimientos que originan actuaciones administrativas y los clasifica teniendo en cuenta el origen (buzón de sugerencias, correos electrónicos, denuncia verbal y comunicación escrita).	Dirección de Participación Ciudadana



## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

		CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA			AÑO: 2013		
COMPONENTE	Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas		Responsable	
			30-abr	31-ago	31-dic		
6.4 COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	IDENTIFICAR NECESIDADES, EXPECTATIVAS E INTERESES DEL CIUDADANO PARA GESTIONAR LA ATENCIÓN ....	3	Identificación y medición de los requerimientos y/o servicios presentados por la ciudadanía	Publicado	Conforme la clasificación dada Para el informe Sirel se tiene la clasificación de PQD.	En el primer semestre se realizó la medición de los requerimientos presentados por la ciudadanía clasificándolos de acuerdo a la pretensión (petición, queja, denuncia o derecho de petición)	Dirección de Participación Ciudadana
	IDENTIFICAR NECESIDADES, EXPECTATIVAS E INTERESES DEL CIUDADANO PARA GESTIONAR LA ATENCIÓN ADECUADA Y OPORTUNA.	4	Ajuste y actualización, de acuerdo a las necesidades, del procedimiento PQD para la oportuna respuesta a la ciudadanía.	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte	De conformidad con el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, la entidad garantizó que el mecanismo implementado para la recepción de PQD permitiera la oportuna recepción, trámite y respuesta a la ciudadanía.	Dirección de Participación Ciudadana
	DESARROLLAR Y HABILIDADES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PUBLICOS MEDIANTE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.	1	Fortalecer las competencias laborales en temas de Atención al Ciudadano, Control Social Participativo y Veeduría	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte	Al interior de la Dirección de Participación Ciudadana, los funcionarios adelantaron una revisión a su nivel de conocimiento, del procedimiento de atención al ciudadano y consultaron las novedades del marco legal y establecieron la expectativa de la ciudadanía de acuerdo a la identificación y clasificación de las PQD.	Director Técnico de Participación Ciudadana
	ESTABLECER CANALES DE ATENCION QUE PERMITAN PARTICIPACION CIUDADANA.	1	Revisar los canales de comunicación adoptados por la entidad en el SGC y ajustarlos de acuerdo a las necesidades.	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte	La entidad adoptó la actualización del Formato PQD, al igual que modificó el formato de encuesta de satisfacción al usuario, con el objetivo de medir no solo el nivel de satisfacción si no la oportunidad en el trámite y la profundidad de la respuesta.	Director Técnico de Participación Ciudadana con el apoyo de la Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad y la Oficina de Control Interno



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION  
Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA		AÑO: 2013					
COMPONENTE	Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades		Publicación	Actividades Realizadas		Responsable
				30-abr	31-ago	31-dic	
6.4 COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	IMPLEMENTAR PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO.	1	Elaborar una cartilla virtual que contenga las instrucciones de atención al ciudadano.	Publicado	Actividad que se ejecuta con posterioridad al presente corte	En la pagina web, en el ícono de Participación Ciudadana se encuentra la Cartilla Virtual diseñada para que de forma ágil la ciudaanía pueda ingresar y consultar diferentres conceptos de la Administracion Pública y el Control Social.	Director Técnico de Participación Ciudadana con el apoyo del Profesional Universitario asignado (a) al manejo de la Página Web de la CMN
Otros							
Seguimiento de la Estrategia		Jefe de Control Interno		Nombre			
				JUAN CARLOS CORTES TORRES			
				Firma			
							