



# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013**



**“Credibilidad en el control fiscal con prevención, participación y efectividad”**

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### CONTENIDO

#### INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVOS
2. COMPONENTE ESTRATÉGICO
3. ALCANCE
4. MARCO LEGAL
5. METODOLOGIA DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN
6. COMPONENTES DEL PLAN
  - 6.1. METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO
  - 6.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES
  - 6.3. RENDICIÓN DE CUENTAS
  - 6.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
7. TERMINOS Y DEFINICIONES

## INTRODUCCIÓN

La Contraloría Municipal de Neiva, está comprometida en acercar la ciudadanía al Gobierno, implementando herramientas para visibilizar sus actuaciones y permitir la participación activa de los grupos de interés. En este documento se definen acciones para mitigar los riesgos de corrupción y fortalecer los mecanismos de comunicación con el ciudadano para empoderarlo de lo público.

Tenemos como compromiso ético y político promover el manejo pulcro de los asuntos públicos y de gobierno, que van desde la gestión administrativa de nuestros procesos misionales, los trámites internos y atención a los ciudadanos y ciudadanas hasta un proceso de comunicación interna y externa transparente que genere **“Credibilidad en el control fiscal con prevención, participación y efectividad”**. Por ello desde la formulación de nuestro plan estratégico, se incentivó la formulación de estrategias para contrarrestar las debilidades administrativas de nuestros sujetos de control que conduzcan al detrimento del patrimonio e imagen de la gestión pública.

Como resultado de lo anterior, se consignó en nuestra visión “La Contraloría Municipal de Neiva en el año 2015, será reconocida a Nivel Nacional como la Entidad Fiscalizadora Territorial modelo para los organismos de Control Fiscal Colombiano, destacándose por una planta de personal profesionalizada y altamente comprometida y por unos procedimientos técnicos, ágiles y eficientes soportado en tecnología de punta y apoyadas en redes de Control Interno y Contralores comunitarios fortalecidos y capacitados para reducir los niveles de corrupción en las Entidades de la Ciudad”, se definieron los principios, valores, objetivos, metas y programas orientados a una gestión efectiva basada en los principios constitucionales, los cuales se incorporan al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano haciendo énfasis en los principios de Buen Gobierno a fin de generar las condiciones para la edificación de credibilidad y participación ciudadana para propiciar espacios de diálogo con todos los sectores de la ciudad, con el fin de promover la incidencia ciudadana, el control social y el fomento de la corresponsabilidad en la gestión administrativa.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 GENERAL

Promover en el presente Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, confianza en la comunidad consistente en que los ciudadanos interactúen y se informen de las acciones gubernamentales, ejercidas a través de los órganos de control territoriales.

### 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.
- Fortalecer con los funcionarios de la Contraloría Municipal de Neiva una cultura de desempeño basada en el profesionalismo, la experiencia y la idoneidad en las actividades desarrolladas ante los sujetos de control.
- Difundir los mecanismos de participación ciudadana y canales de comunicación a todo el personal involucrado para afianzar la adecuada atención al público.
- Elaborar el mapa de riesgos anticorrupción y diseñar las actividades para su seguimiento.
- Realizar inventario de trámites para identificarlos y priorizar los que se van a intervenir y reducir.
- 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 2013.

## **2. COMPONENTE ESTRATEGICO**

### **MISIÓN**

"La Contraloría Municipal de Neiva, ejerce con efectividad y celeridad la evaluación y vigilancia de la gestión fiscal de la Administración Municipal, sus entidades descentralizadas y de los particulares que administren fondos o bienes de la Ciudad de Neiva, a partir de la implementación del control preventivo y el fortalecimiento del control social, con el fin de evitar el detrimento al erario y contribuir al resarcimiento oportuno del daño al patrimonio público de nuestra ciudad"

### **VISIÓN**

"La Contraloría Municipal de Neiva en el año 2015, será reconocida a Nivel Nacional como la Entidad Fiscalizadora Territorial modelo para los organismos de Control Fiscal Colombiano, destacándose por una planta de personal profesionalizada y altamente comprometida y por unos procedimientos técnicos, ágiles y eficientes soportado en tecnología de punta y apoyadas en redes de Control Interno y Contralores comunitarios fortalecidos y capacitados para reducir los niveles de corrupción en las Entidades de la Ciudad".

### **VALORES**

- Honestidad
- Respeto
- Integridad
- Tolerancia
- Solidaridad
- Justicia
- Confidencialidad
- Objetividad
- Participación
- Responsabilidad
- Transparencia

### **PRINCIPIOS**

- Calidad
- Desarrollo del Talento Humano
- Compromiso
- Eficiencia
- Eficacia
- Autocontrol
- Responsabilidad Social

### 3. ALCANCE

Las estrategias y actividades relacionadas en cada uno de los cuatro componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplican para todos los procesos de la Contraloría Municipal de Neiva.

### 4. MARCO LEGAL

**Ley 1474 de 2011**, mediante 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 No. 2641 del 17 de diciembre de 2012** por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

**Artículo 73 de la Ley 1474**, el cual establece que *“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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*.

**Artículo 76 de la Ley 1474**, el cual establece que *“en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*.

**Ley 962 de 2005**. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Decreto 4669 de 2005**. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005.

**Decreto 2482 de 2012**. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

**Decreto 734 de 2012**. Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 019 de 2012**. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Decreto 1450 de 2012.** Por el cual se reglamenta el Decreto-ley 019 de 2012.

**Decreto 2150 de 1995.** Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Modelo Integrado de Planeación y Gestión,** instrumento metodológico que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

**Documento Conpes 3654.** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

## 5. METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN

Teniendo como referencia la metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, se realizó el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en forma conjunta con la participación de todas las Direcciones y Oficinas de la Contraloría Municipal de Neiva.

El Comité de Planeación y Evaluación de la entidad se encargó de consolidar el documento y la Oficina Asesora de Control Interno, verificó la elaboración del "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano", con el fin de realizar el seguimiento y control correspondiente.

Para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se realizaron las siguientes actividades:

- Socialización del Decreto 2641 de 2012 y del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, ante el Comité de Planeación y Evaluación de la entidad.
- Designación del líder para el desarrollo de cada uno de los componentes del Plan.
- Jornadas de trabajo para revisar avances y compromisos adquiridos relacionados con la construcción del plan.
- Consolidación del documento final por parte del Comité de Planeación y Evaluación.

## 6. COMPONENTES DEL PLAN.

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

- Mapa de riesgos de corrupción y medidas para controlarlos y evitarlos.
- Medidas Antitrámites.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

### 6.1 METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Conforme los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno – MECI contenidos en la Metodología para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, se elabora el mapa de riesgos de corrupción, con énfasis en la “PREVENCIÓN” con la única finalidad de garantizar que las actuaciones y decisiones de los servidores públicos estén ajustadas al marco legal, evitando con ello la posibilidad que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una persona natural o jurídica y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.



COMPONENTE: IDENTIFICACION RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO																	
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA										INDICADOR	RECURSOS		RESPONSABLE		
		A B R	M A Y	J U N	J U L	A G O	S E P	O C T	N O V	D I C	RH		\$				
<b>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.</b>	Difundir en 2 oportunidades al interior de la Contraloría Municipal de Neiva, el Código de Ética y de Buen Gobierno existentes.					x					x		Divulgaciones realizadas / Divulgaciones programadas	x		Oficina Asesora de Control Interno	
	Capacitar al personal de la CMN, para sensibilizarlos en temas de corrupción y transparencia una vez en el año.				x								Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas	x		Oficina Asesora de Control Interno.	
	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.		x											Diligenciar el formato TH-F-09 SOCIALIZACIONES	x		Oficina Asesora de Control Interno
	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.	x												Plan Acción Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013 publicado	x		Oficina Asesora de Control Interno con el apoyo del Profesional Universitario asignado (a) al manejo de la Pagina Web de la CMN.
	Publicar en la página web de la CMN la contratación de la vigencia 2013.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			Números de contratos publicados en la página web institucional / Número de contratos suscritos.	x		Secretaría General con el apoyo del Profesional Universitario asignado (a) al manejo de la Pagina Web de la CMN.
	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.						x	x						Metodología de riesgo ajustada y aplicada a la CMN	x		Directores Técnicos, Jefes de Oficina.

COMPONENTE: IDENTIFICACION RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO																
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA										INDICADOR	RECURSOS		RESPONSABLE	
		A B R	M A Y	J U N	J U L	A G O	S E P	O C T	N O V	D I C	RH		\$			
<b>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.</b>	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.					x	x						Procedimiento de Administración del Riesgo DE-P-02 del Proceso de Direccionamiento Estratégico. (Diligenciar los formatos para identificar los riesgos de corrupción al interior de cada Dirección y/o Oficina) y/o SGC.  Actas del Comité de Planeación y Evaluación. Se seleccionará los riesgos relevantes para la entidad	x		Todos los servidores públicos de la CMN, orientado por la Oficina Asesora de Control Interno.
	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.										x		Política de Administración del Riesgo.	x		Oficina Asesora de Control Interno
	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.								x	x			Procedimiento DE-P02 Administración del Riesgo del Proceso de Direccionamiento Estratégico. (Diligenciar formatos para identificar riesgos de corrupción al interior de cada Dirección y/o Oficina) y/o Formatos del SGC	x		Todos los servidores públicos de la CMN, orientado por la Oficina Asesora de Control Interno.
	Revisar y/o ajustar Procedimiento de administración del riesgo DE- P- 02, de acuerdo a las directrices del DAFP para riesgos de corrupción.					x	x						Procedimiento de administración del riesgo DE-P-02 y/o SGC.	x		Oficina Asesora de Control Interno y Coordinadora Sistema de Gestión de Calidad.
	Revisar y/o ajustar en el SGC los procedimientos que tengan relación con la racionalización, simplificación y eliminación de trámites.						x	x					Procedimiento del SGC ajustado.	x		Director Técnico de Participación Ciudadana y Coordinadora del SGC.
	Actualizar el procedimiento de contratación GR-P-09 en concordancia con la normatividad de lucha contra la corrupción.						x						Actualizaciones Realizadas / Actualizaciones Programadas	x		Secretaría General

## 6.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La Contraloría Municipal de Neiva, a través de su sitio web <http://www.contralorianeiva.gov.co>, publica la información de interés de la ciudadanía, así como también facilita a sus auditados el reporte de información solicitada.

Los mecanismos a utilizar en el desarrollo de este componente están alineados con las estrategias determinadas por el Gobierno Nacional y enmarcadas dentro de la política de Gobierno en Línea.

Mediante esta estrategia se busca racionalizar los trámites y procedimientos administrativos a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas para satisfacer las necesidades de la comunidad con el propósito de contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados e información ofrecida por este órgano de Control Fiscal.

COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES															
MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA										INDICADOR	RECURSOS	RESPONSABLE	
		ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
SOCIALIZAR CON LOS SUJETOS INTERNOS Y EXTERNOS TODAS LAS ACTUACIONES Y ACTIVIDADES DE MANERA OPORTUNA A TRAVÉZ DEL PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA	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.		x	x	x	x	x	x	x	x	x		Publicaciones efectuadas en la vigencia / # de solicitudes para publicar	Portal web	Secretaria General con el apoyo del Profesional Universitario asignado (a) al manejo de la Pagina Web de la CMN
FOMENTAR LA APLICACIÓN DEL DECRETO 019 DE 2012 PARA AGILIZAR LOS TRÁMITES.	Identificación de trámites con que cuenta actualmente la entidad y levantar un inventario.					x							Realizar el inventario	Recurso Humano	Todas las Direcciones y la Secretaria General orientadas por la Oficina Asesora de Control Interno con el apoyo del Coordinador (a) del sistema de Gestión de Calidad.
	Revisar y diagnosticar los trámites contenidos en el SGC de la entidad y ajustarlos de manera racionalizada.						x						No. trámites ajustados / No. total de trámites existentes	Recurso Humano	Todas las Direcciones y la Secretaria General orientadas por la Oficina Asesora de Control Interno con el apoyo del Coordinador (a) del sistema de Gestión de Calidad.
	Implementar un trámite y un servicio										x		1 trámite y 1 servicio disponible en el Portal Web	Rediseño del Portal Web institucional.	Director Técnico de Participación Ciudadana con el apoyo del Profesional Universitario asignado (a) al manejo de la Pagina Web de la CMN
AFIANZAR LOS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE LA ENTIDAD:	Socializar al interior y exterior de la entidad los mecanismos de comunicación que tiene la CMN para agilizar los trámites.											x	Número de socializaciones realizadas	Recurso Humano	Secretaria General con el apoyo de la Dirección de Participación Ciudadana

COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES															
MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA										INDICADOR	RECURSOS	RESPONSABLE	
		ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
<b>AJUSTAR LA PÁGINA WEB A LA NORMATIVIDAD DE GOBIERNO EN LÍNEA</b>	Adoptar los componentes de Gobierno en línea de conformidad con el Decreto 1151 de 2008.											x	Página Web implementada a través de la normatividad de gobierno en línea.	Recurso Humano Portal Institucional Web	Secretaría General con el apoyo del Profesional Universitario asignado (a) al manejo de la Pagina Web de la CMN

**CONTRALORIA  
MUNICIPAL  
NEIVA**

### 6.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

La necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, permite incluir en el presente plan el tercer componente: Rendición de Cuentas, con el que se busca generar transparencia en la gestión pública y en este caso hacer partícipe a la sociedad en general de la gestión realizada por la Contraloría Municipal de Neiva, frente a los propósitos delineados en el Plan Estratégico para el cuatrienio 2012-2015, con la única finalidad que se conozcan las actuaciones adelantadas frente al control (posterior) de la gestión, administración, manejo e inversión de los bienes y recursos públicos que disponen los sujetos vigilados.

La Rendición de Cuentas tiene por finalidad única que el conglomerado en general pueda conocer, analizar y solicitar aclaraciones sobre el papel que como órgano de control se viene adelantando.

La Contraloría Municipal de Neiva con el fin de afianzar la relación con la ciudadanía da a conocer los resultados de su gestión de Control Fiscal, a través de las siguientes actividades:

- Convocatoria pública para presentar informe de rendición de cuentas.
- Actualización permanente en la página web [www.contralorianeiva.gov.co](http://www.contralorianeiva.gov.co), sobre las actividades que se desarrollan.

COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS															
MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA										INDICADOR	RECURSOS	RESPONSABLE	
		ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
INFORMACIÓN	Publicar el Plan de Acción Institucional.	x											Plan de Acción Publicado	Humano	Oficina Asesora de Control Interno con el apoyo de Directores Técnicos y Secretaria General
	Publicar el Plan General de Auditoria	x											Plan General de Auditoria Publicado	Humano	Directora de Fiscalización
	Publicar en página web las actividades desarrolladas en cumplimiento del Plan de Acción.					x						x	Numero de publicaciones realizadas	Humano	Oficina Asesora de Control Interno con apoyo de Nivel Directivo
DIÁLOGO	Publicar en página web los informes del PGA.											x	1 Rendición	Humano	Directora de Fiscalización de acuerdo con Ejecución del PGA
	Realizar una Audiencia Pública para rendir cuentas.		x										1 Audiencia pública	Humano	Contralora Municipal, Directores Técnicos Secretaria General y Oficina Asesora de Control Interno
INCENTIVOS O SANCIONES	Evaluación a los resultados del acuerdo de gestión.				x								% cumplimiento	Humano	Oficina Asesora de Control Interno con reporte a Contralora Municipal
	Evaluación cumplimiento del PGA.											x	Auditoria Proyectadas / Auditorias Ejecutadas	Humano	Oficina Asesora de Control Interno con reporte a Contralora Municipal

#### **6.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Contraloría Municipal y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con las directrices del Departamento Nacional de Planeación, que recomienda a las entidades de la administración pública, incluir dentro de sus planes institucionales una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, la Contraloría Municipal de Neiva tiene incluido el tema de servicio al ciudadano dentro de sus planes institucionales, procesos y procedimientos, de modo que sus actividades puedan ser objeto de optimización y seguimiento.

Para definir responsabilidades, tiempo de respuestas, contenidos de fondo que brinden calidad y eficiencia a las PQD (Petición, Quejas y Denuncias), que pueden presentar nuestros ciudadanos, la Dirección de Participación Ciudadana, ha trabajado en el tema de recepción, mediante un procedimiento para que nuestros ciudadanos puedan presentar sus PQD de forma práctica en busca de una respuesta a sus inquietudes, quejas o reclamos. Adicionalmente en la página WEB, existe un link que permite presentar de forma ágil y práctica, sin afectar la accesibilidad y confidencialidad.

#### **DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO**

En la página Web de la Contraloría Municipal de Neiva, se encuentra publicada información relativa a: La Rendición de Cuentas con información para los Sujetos de Control, información de la Dirección de Participación Ciudadana, Notificaciones, Citaciones, Medición de Satisfacción del Cliente, Informes de Gestión, Actividad Financiera y Económica, Planes de Mejoramiento, Planes de Acción, Reportes de Beneficio de Control Fiscal, Memorandos de Advertencia, información de las Dependencias de la Entidad, Manual de Contratación, Contratación de la Vigencia Actual y Plan de Adquisiciones; disponiendo de información valiosa, que permite el continuo seguimiento en la gestión, servicios y trámites realizados por este ente de control.



En lo relacionado con la implementación y optimización de los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites, información y servicios tanto a los sujetos de control como al ciudadano, a través del Sistema de Gestión de Calidad que se está implementado de conformidad con la norma NTCGP1000:2009, se tienen los procedimientos, denominados: Participación Comunitaria y Gestión de Peticiones Quejas y Denuncias -PQD-.

De igual forma, se dispone de un link en la página Web para la recepción de peticiones, quejas y denuncias de acuerdo a los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en línea ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)) con un formato general vía electrónica en la página Web al cual pueden acceder fácilmente los ciudadanos. Para el mismo fin se dispone de un buzón ubicado estratégicamente en las instalaciones de la entidad con los respectivos formatos en cuyo respaldo se encuentran impresas las definiciones de petición, queja y denuncia.

En lo que respecta a la medición de la satisfacción del cliente, en relación con los trámites y servicios que presta la Contraloría Municipal de Neiva, se publican en la página web, los resultados conforme lo establecido a través del Sistema de Gestión de Calidad.

En cuanto la disposición de información actualizada en lugar visible para la comunidad, se publican avisos o actos administrativos haciendo uso de las carteleras institucionales

## **FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Los canales de atención al ciudadano con los que cuenta la Contraloría Municipal, que permiten un puente de comunicación entre la comunidad y el ente de control fiscal son:

- Reuniones con la comunidad.
- Visitas de la Comunidad a la entidad.
- Acceso a la página web de la Contraloría Municipal de Neiva.
- Atención telefónica.
- Correo institucional.

Adicionalmente, la Dirección de Participación Ciudadana realiza acciones encaminadas al fortalecimiento de las competencias ciudadanas para el ejercicio del control social, en el marco de la cultura de la participación, en especial en el sector del control fiscal. En tal sentido, tiene dentro de sus funciones la organización y seguimiento a las acciones de acompañamiento, capacitación, y asesoría, a la comunidad que se vincula a los programas institucionales **“CONTRALOR COMUNITARIO”** y **“CONTRALOR ESTUDIANTIL”**.



COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO																
MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA										INDICADOR	RECURSOS		RESPONSABLES	
		ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	HUMANO		\$			
<b>DEFINIR Y DIFUNDIR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.</b>	Dar a conocer el portafolio de servicios y trámites que se prestan en la Contraloría Municipal de Neiva.						x						1 difusión.	Servidor Público		Nivel Directivo
<b>IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR: PROCEDIMIENTOS INTERNOS QUE SOPORTAN LA ENTREGA DE TRÁMITES</b>	Efectuar ajustes a la página web de la Contraloría Municipal de Neiva para la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea.					x							Realizar un ajuste.	Servidor Público		Secretaría General con el apoyo del Profesional Universitario asignado (a) al manejo de la Pagina Web de la CMN
	Cumplir con los reportes de las ACPM buscando el mejoramiento continuo de la entidad, en los trámites y servicios al ciudadano.											x	Número de indicadores medidos / número de indicadores establecidos.	Servidor Público		Dirección de Participación Ciudadana y Oficina Asesora de Control Interno
<b>IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD.</b>	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.								x				Procedimientos revisados	Servidor Público		Dirección de Participación Ciudadana
	Tramitar dentro del término Legal las diferentes PQD y dar traslado de las denuncias por corrupción al ente competente.											x	No. de respuestas oportunas / No. de PQD recibidas en el mes.	Servidor Público		Dirección de Participación Ciudadana
	Publicar los medios de atención ciudadana para la recepción de peticiones, quejas, y denuncias de actos de corrupción									x		x	Número de difusiones realizadas en el año.	Servidor Público		Dirección de Participación Ciudadana

COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO																
MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA										INDICADOR	RECURSOS		RESPONSABLES	
		ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	HUMANO		\$			
<b>MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LA RELACIÓN CON LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE NEIVA.</b>	Efectuar mediciones semestrales sobre la satisfacción del ciudadano mediante la aplicación de encuestas.				x								Número de mediciones realizadas en el formato PC-F-09 "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEFÓNICA Y / O PERSONAL"	Servidores públicos		Dirección de Participación Ciudadana
<b>IDENTIFICAR NECESIDADES, EXPECTATIVAS INTERESES CIUDADANO PARA GESTIONAR LA ATENCIÓN ADECUADA Y OPORTUNA.</b>	Promoción y divulgación de la existencia del buzón de sugerencias, correos electrónicos institucionales y buzón virtual para la recepción de PQD					x						x	PQD recibidas	Servidores públicos		Dirección de Participación Ciudadana
	Clasificación y Seguimiento a los requerimientos del buzón de sugerencias, correos electrónicos institucionales y buzón virtual para la recepción de PQD.											x	PQD clasificadas	Servidores públicos		Dirección de Participación Ciudadana
	Identificación y medición de los requerimientos y/o servicios presentados por la ciudadanía					x							PQD identificadas	Servidores públicos		Dirección de Participación Ciudadana
	Ajuste y actualización, de acuerdo a las necesidades, del procedimiento PQD para la oportuna respuesta a la ciudadanía.											x	Procedimiento PQD ajustado	Servidores públicos		Dirección de Participación Ciudadana

COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO																
MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA										INDICADOR	RECURSOS		RESPONSABLES	
		ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	HUMANO		\$			
DESARROLLAR Y HABILIDADES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PUBLICOS MEDIANTE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.	Fortalecer las competencias laborales en temas de Atención al Ciudadano, Control Social Participativo y Veeduría						x						Servidores públicos capacitados	Servidores públicos		Director Técnico de Participación Ciudadana
ESTABLECER CANALES DE QUE LA ATENCION PERMITAN PARTICIPACION CIUDADANA.	Revisar los canales de comunicación adoptados por la entidad en el SGC y ajustarlos de acuerdo a las necesidades.										x		Canales de comunicación revisados y ajustados.	Servidores públicos		Director Técnico de Participación Ciudadana con el apoyo de la Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad y la Oficina Asesora de Control Interno.
IMPLEMENTAR PROTOCOLOS DE ATENCION CIUDADANO.	Elaborar una cartilla virtual que contenga las instrucciones de atención al ciudadano.										x		Cartilla virtual	Servidores públicos		Director Técnico de Participación Ciudadana apoyo del Profesional Universitario asignado (a) al manejo de la Pagina Web de la CMN

## 7. 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.

**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.

**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.

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