



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO



ENERO DE 2019

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
1. MARCO NORMATIVO.....	4
2. MARCO HISTÓRICO.....	6
3. MARCO ESTRATÉGICO.....	6
3.1. Misión.....	6
3.2. Visión.....	6
3.3. Líneas Estratégicas.....	6
4. OBJETIVO.....	7
4.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	7
5. COMPONENTES.....	8
5.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS.....	8
5.2. ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES.....	11
5.3. COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	13
5.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	14
5.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	15
5.6. INICIATIVAS ADICIONALES.....	17
6. SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	17

INTRODUCCION

La Contraloría Municipal de Neiva, de acuerdo con sus compromisos anuales y lo establecido en la Ley 1474 de 2011, elabora su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019, como instrumento de medición estratégica orientado a prevenir hechos o actos de corrupción donde se vea reflejada la efectividad en los controles que tiene la gestión institucional.

El Plan está integrado por las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), implementadas bajo seis (6) componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Atención al ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información, adicionalmente se definen acciones enfocadas a fortalecer el tema ético.

En atención de nuestro Plan Estratégico “*Neiva Bajo Control Compromiso de Todos*”, las actividades programadas y proyectadas en la presente vigencia para el Plan Anticorrupción, 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.

Con el fin de visibilizar y fortalecer la participación ciudadana, conforme a la guía ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, Versión 2, se incluye en este plan también, lo pertinente a la Rendición de Cuentas y los Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, para dar cumplimiento a la Constitución y las normas que reglamentan los espacios que tiene la comunidad en el ejercicio del control fiscal.

A continuación, desarrollamos los seis componentes que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

1. MARCO NORMATIVO

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
Metodología Plan anticorrupción y Atención al ciudadano	Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)	Art. 73	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 4637 de 2011 Suprime el Programa Presidencial y crea una Secretaría para el DAPRE	Art. 4	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia y Transparencia y Lucha contra la Corrupción
		Art. 2	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia. Número 13. Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, así como la metodología para diseñar e implementar los planes de acción previstos en el artículo 74 de dicha ley.
			Art. 2.1.4.1 y siguientes
Decreto 1081 de 2015	Art. 2.1.4.1 y siguientes	Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Se señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión II	Ley 1753 de 2015 Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país".	Art. 133	Por el cual se integró en un solo Sistema de Gestión los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, previstos en las Leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente, el cual deberá articularse con el Sistema de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998.
	Decreto 1499 de 2017	Todo	Se actualiza el MIPG para el orden nacional que articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
			Control Interno.
Trámites	Ley 962 DE 2005	Todo	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 1083 de 2015.	Título 24 Arts. 2.2.24.1 siguientes	Regula el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección del derecho a la participación democrática.	Título IV Capítulo I Arts. 48 siguientes	La estrategia de Rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano
Transparencia y Acceso al Ciudadano	Ley 1712 de 2014 Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional	Art. 9	g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.
Atención de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 (estatuto Anticorrupción)	Art 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.	En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	14. Señala los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos y conocer directamente de las quejas, sugerencias y reclamos que, por su gravedad, sean puestas en su conocimiento por el jefe o coordinador de la unidad o grupo de control interno disciplinario de cada entidad.
	Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de petición	Art. 1	Regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

2. MARCO HISTÓRICO

Mediante Acuerdo número 1 del 18 de enero de 1946, fue creada la Contraloría Municipal de Neiva, encargada de la vigilancia en la ejecución del presupuesto, del control de las cuentas y gastos, del empadronamiento y contabilización de todos los bienes y rentas del Municipio, de la organización de la Contabilidad y de la Estadística; Con la Ley 20 de 1975, se da origen a los controles previo, perceptivo y posterior (control numérico legal).

3. MARCO ESTRATÉGICO

3.1. Misión

Realizar control fiscal al Municipio de Neiva, en el nivel central y descentralizado incluyendo a los particulares que administran recursos públicos del orden Municipal; generando sinergias entre la comunidad y la institucionalidad procurando el empoderamiento del Control Fiscal por parte de la ciudadanía Neivana.

3.2. Visión

Para el año 2019 la Contraloría Municipal de Neiva, conformada por un equipo de trabajo con alto sentido de pertenencia, será líder en el ejercicio del Control Fiscal en Colombia; gracias a los resultados y a su alianza estratégica con la ciudadanía Neivana, que coadyuva en la adecuada inversión, manejo y administración de los recursos públicos.

3.3. Líneas Estratégicas

Actualmente la Contraloría Municipal de Neiva se enmarca en cuatro líneas estratégicas

- Control Oportuno y Eficiente a la Gestión Fiscal
- Empoderamiento y Fortalecimiento del Control Social
- Dinamizar la organización a través de la modernización, innovación y compromiso institucional

- Implementación y adopción de estrategias y mecanismos de lucha contra la corrupción

4. OBJETIVO

Definir e implementar en la Contraloría Municipal de Neiva, las estrategias en la lucha contra la corrupción y la mejora de la atención al ciudadano, a través del seguimiento y control de los riesgos, medidas para la racionalización de trámites, definición de espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana y mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

4.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Orientar y facilitar la implementación y desarrollo de una eficaz, eficiente y efectiva gestión del riesgo de corrupción, a partir de su identificación, manejo y seguimiento
- Implementar acciones que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, tiempos, procesos y pasos, con el fin de facilitar dicho proceso a entidades usuarias
- Entregar información clara y sencilla mediante diferentes canales de comunicación entre los servidores públicos y la ciudadanía
- Fortalecer los canales de atención para garantizar un mejor servicio a las partes interesadas
- Velar por el derecho de acceso a la información pública y fortalecer los medios de acceso físicos y electrónicos
- Desarrollar actividades enfocadas al fortalecimiento de la gestión ética

5. COMPONENTES

5.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS

Este componente permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

El referente para la construcción de la metodología del Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la Guía de Función Pública.

El Mapa de Riesgos de Corrupción se debe publicar en la página web de la entidad o en un medio de fácil acceso al ciudadano, a más tardar el 31 de enero de cada año. Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario. A partir de la fecha de publicación cada responsable debe ejecutar las acciones contempladas en sus subcomponentes o procesos.

En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizarán monitoreo y evaluación del mapa.

Este componente se encuentra dividida en los siguientes subcomponentes:

- Política de Administración del Riesgo de Corrupción
- Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción
- Consulta y Divulgación
- Monitoreo y Revisión
- Seguimiento

Las actividades a desarrollar dentro de este componente son las siguientes:

Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha de Ejecución
Política de Administración de Riesgos	1.1.	Elaborar Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019, incluyendo política de administración del riesgo.	Documento con política de administración de riesgos actualizada.	Directores Técnicos y Jefes de Oficina	Enero
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Actualizar los riesgos de gestión existentes.	Mapa de riesgos de gestión actualizados	Directores Técnicos y Jefes de Oficina	Primer semestre
	2.2.	Actualizar los riesgos de corrupción existentes.	Mapa de riesgos de corrupción actualizados	Directores Técnicos y Jefes de Oficina	Primer Trimestre
Consulta y divulgación	3.1.	Publicar en la página web el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019	Plan Anti corrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2019 publicado	Oficina Asesora de Control Interno	Enero
	3.2.	Socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019 al interior de la institución	Plan Anti corrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2019 socializado	Oficina Asesora de Control Interno	Febrero
Monitoreo y Revisión	4.1.	Realizar actividades de monitoreo a los Mapas de Riesgos de Corrupción	Documentos que Evidencien el monitoreo realizado	Directores Técnicos y Jefes de Oficina	Semestralmente

Seguimiento	5.1.	Realizar seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción	Dos informes de seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción publicados	Oficina Asesora de Control Interno	Junio y Diciembre
-------------	------	---	---	------------------------------------	-------------------

**Contraloría
Municipal
de Neiva**

*Neiva Bajo Control
Compromiso de Todos !*



5.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La estrategia de racionalización de trámites 2019, se fundamenta en los principios de eficacia, eficiencia y accesibilidad, en tal sentido la Contraloría Municipal de Neiva pretende facilitar, a los grupos de valor del acceso a los servicios ofrecidos de una forma más práctica, ágil, sin reprocesos y oportuna, generando un impacto favorable tanto en el gasto público como en el medio ambiente.

Mediante la estrategia 2019 los grupos de valor obtendrán beneficios como: reducción en desplazamientos, reducción en consumo de papel, mayor celeridad para la obtención del resultado, menos reprocesos en su gestión, entre otros.

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte del Estado se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

No cabe duda que la legitimación del Estado se fortalece cuando los ciudadanos demoran y gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos.

A continuación, se plasman las acciones a implementar para fortalecer la relación con los ciudadanos:

Componente 2: Estrategia De Racionalización De Trámites

Número	Nombre del Proceso	Tipo	Acciones racionalización	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
1	Participación Ciudadana	Administrativo	Aplicación de la herramienta de PQDs a través de la página web	Alto porcentaje de PQDs atendidas de forma escrita a través de ventanilla única o buzón de sugerencias	Masificación de la Aplicación de la herramienta de PQDs a través de la página web	Disminución de costos y tiempo	Dirección de Participación Ciudadana	Enero	Junio

5.3. COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

La implementación de los procesos de Rendición de Cuentas en Colombia ha permitido que se generen mayores espacios para una democracia participativa en donde la ciudadanía pueda hacer pleno uso de sus mecanismos de participación y control social, de manera que sea un proceso participativo, dinámico y constante que ayude a la transparencia y acceso de la información, permitiendo que las entidades incluyan, en sus ejercicios de planeación, la Rendición de Cuentas como un proceso permanente y de relación directa con los ciudadanos, lo que ha dado lugar a la aparición gradual de una cultura de la Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

Esta práctica en las entidades del Estado tiene componentes fundamentales dentro de sus procesos, que permiten tener oportunidades de informar a los ciudadanos y tener acciones que contribuyan a mejorar la percepción, incrementando el nivel de credibilidad y confianza de la ciudadanía en nuestras entidades.

Un buen proceso de Rendición de Cuentas ofrece como beneficio la posibilidad de estar informado desde la fuente principal cumpliendo los tres elementos fundamentales que son:

- Información de calidad en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública.
- Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
- Incentivos a los servidores públicos y a los ciudadanos.

Este componente se ejecuta a través de la estrategia de rendición de cuentas, anexo del presente plan.

5.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

A través de esta componente se analiza la satisfacción del servicio prestado a los grupos de valor desde los diferentes canales de atención al ciudadano, para garantizar el derecho que tienen de acceder a la información que reposa en la Contraloría Municipal de Neiva, bajo una gestión de calidad que permita un trato digno, resolutivo, eficiente y efectivo por medio de la consolidación de una Base de Datos, que permita generar acciones y oportunidades de mejora

Para dar cumplimiento a la estrategia, se plantearon las siguientes actividades:

Componente 4: Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano					
Subcomponente		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha de Ejecución
Talento Humano	1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos a través de procesos de cualificación	Registro de actividades desarrolladas y participantes	Secretaría General	Enero - Noviembre
Relacionamiento con el Ciudadano	2	Realizar semestralmente la medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de los canales de atención durante 2019	Documento de resultados de la medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de los canales de atención	Oficina Asesora de Control Interno	Junio - Diciembre
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	3	Informe semestral de evaluación a la gestión de PQDs	Dos informes de seguimientos a PQDs	Oficina Asesora de Control Interno	Junio - Diciembre

5.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente tiene como referente los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública", que tiene dentro de sus acciones la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014.

En el marco de la Ley, se entiende por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad".

La Contraloría Municipal de Neiva, en este sentido asumió el compromiso de divulgar proactivamente la información pública, responder de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes realizadas por los ciudadanos en función de los servicios que presta la entidad.

De esta manera, La Contraloría Municipal de Neiva, en el marco de la estrategia de transparencia y acceso a la información pública enfoca sus esfuerzos para garantizar que el ciudadano y las partes interesadas del sector conozcan su gestión en sus diferentes frentes de trabajo tanto misionales, como administrativos, con el fin de fortalecer el control social sobre el desempeño institucional. De acuerdo con lo anterior, entre las prioridades se encuentran proporcionar información clara, completa, oportuna, confiable y sencilla de la gestión de la entidad, de manera que se logre generar confianza en la misma, retroalimentar los procesos y prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción.

La Contraloría Municipal de Neiva, ha venido avanzando en el cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y la publicación de la información institucional obligatoria en desarrollo de los requisitos establecidos en el Decreto 103 de 2015 y resolución 3654 de diciembre de 2015, para la vigencia se tienen programadas las siguientes actividades:

Componente 5: Mecanismos Para La Transparencia Y Acceso A La Información

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha de Ejecución
Lineamientos de Transparencia Activa	1 Actualización de la información en la página web relacionada con la Ley de Transparencia y los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea GE	Página actualizada	Actividades publicadas en la página web y redes sociales	Dirección de Participación Ciudadana	Constante
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2 Dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía en los términos de ley	100% PQDs con respuesta oportuna en los términos de ley	(Número de PQDs con respuesta oportuna en los términos de ley) / (Número de PQDs radicados)*100	Dirección de Participación Ciudadana	Enero a Diciembre
Criterio diferencial de accesibilidad	3 Sensibilizar y capacitar a la ciudadanía sobre temas relevantes frente a la lucha contra la corrupción	Dos sensibilizaciones	Sensibilizaciones realizadas / Sensibilizaciones programadas	Dirección de Participación Ciudadana	Febrero hasta Agosto
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4 Generación y consolidación de informe de PQD	Informes semestrales	(Número de informes realizados) / (Número de informes a reportar) *100	Directora de Participación Ciudadana, Secretaría General, Oficina Asesora de Control Interno	Junio - Diciembre
	5 Promoción del uso de link para facilitar al ciudadano la radicación de PQDs	Dos promociones	Promociones realizadas / Promociones programadas	Dirección de Participación Ciudadana	Mayo - Agosto

5.6. INICIATIVAS ADICIONALES

Para este año, dentro de las iniciativas adicionales se tiene contemplada incluir en el Plan de Capacitación Institucional actividades que fortalezcan la lucha contra corrupción.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

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 2018 en forma cuatrimestral: Mayo, septiembre y enero de 2020.

ORIGINAL FIRMADO

EDWIN RIAÑO CORTÉS

Contralor Municipal de Neiva