



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA

VIGENCIA 2020

ENERO DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	2
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 ANTITRÁMITES	10
5.3. COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS	12
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

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 2020, 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 cinco (5) componentes: 1- Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos de corrupción, 2- Racionalización de Trámites, 3- Rendición de Cuentas, 4- Atención al ciudadano, 5- Transparencia y Acceso a la Información; adicionalmente un componente referente a definir acciones enfocadas a fortalecer el tema ético.

En atención al objeto de lucha contra la corrupción, 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.
	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 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

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
			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 2020 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 (la región) 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:

- Realizar acciones de vigilancia y control a la gestión fiscal de manera oportuna y eficiente.
- Acercar la comunidad a los procesos de control fiscal participativo y control social, para la construcción de una sociedad comprometida en la vigilancia de lo público, en busca del reconocimiento y la valoración de la misión institucional.
- Optimizar La Estructura Organizacional, Procesos y Procedimientos de la Contraloría Municipal de Neiva.

4. OBJETIVO

Definir e implementar en la Contraloría Municipal de Neiva, las estrategias y acciones en la lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de los canales de 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 realizaran 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. Elaborar Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020, 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. Actualizar los riesgos de gestión existentes.	Mapa de riesgos de gestión actualizados	Directores Técnicos y Jefes de Oficina	Primer semestre
	3. Actualizar los riesgos de corrupción existentes.	Mapa de riesgos de corrupción actualizados	Directores Técnicos y Jefes de Oficina	Primer Trimestre
Consulta y divulgación	4. Publicar en la página web el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020	Plan Anti corrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2020 publicado	Oficina Asesora de Control Interno	Enero
	5. Socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020 al interior de la institución	Plan Anti corrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2020 socializado en la entidad	Oficina Asesora de Control Interno – Dirección de Participación Ciudadana	Febrero
Monitoreo y Revisión	6. 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	7. 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

5.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La estrategia de racionalización de trámites 2020, 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 2020 los grupos de valor que interactúan de una u otra forma con la Contraloría Municipal de Neiva, obtendrán beneficios como: no desplazamiento a las instalaciones de la entidad para radicación de trámite, racionalización y menor consumo de papel, mayor eficacia y eficiencia para la obtención del resultado solicitado en lo solicitado, menos reprocesos en su gestión, entre otros.

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte de la Entidad se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos que rigen los trámites internos.

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	Actualización 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	Febrero	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 desarrollar prácticas permanentes de diálogo con los ciudadanos y entidades para explicar en detalle sus procesos de gestión y desempeño institucional, además dar a conocer los resultados de la gestión adelantada para el control social de la ciudadanía, 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 subcomponentes:

- Información de calidad en lenguaje comprensible claro.
- Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.
- Incentivos para la cultura de rendición de cuentas a los servidores públicos y a los ciudadanos.
- Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha de Ejecución
Información de calidad en lenguaje comprensible y claro.	1	Utilizar en todas las comunicaciones en medios escritos y virtuales un lenguaje comprensible y claro	Ciudadanos que perciben claridad en lo comunicado por el ente de control.	Dirección de Participación Ciudadana	Constante
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2	Fortalecer la atención directa al ciudadano, presencial o virtual.	Mejorar los indicadores de atención al ciudadano	Dirección de Participación Ciudadana	Constante
Incentivos para la cultura de rendición de cuentas	3	Reconocimiento a veedores (ciudadanos) que cumplan con las capacitaciones programadas para las veedurías especializadas	Una certificación a Veedores especializados.	Dirección de Participación Ciudadana	Segundo Semestre
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4	Rendición de cuentas de interés general a la comunidad.	Informe de Gestión Socializado	Contralora Municipal - Dirección de Participación Ciudadana	Segundo semestre
	5	Presentación informe presupuestal, financiero y de gestión y de los recursos naturales y medio ambiente al Concejo de Neiva	Informe Socializado ante el ente de control político.	Contralora Municipal - Dirección de Fiscalización	Segundo semestre

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 este 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 capacitación	Registro de actividades desarrolladas y participantes	Secretaría General	Febrero – 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 el año	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

Fortalecimiento de los canales de atención.	4	Actualizar y Promocionar la página web para el uso de la ciudadanía	Ciudadanos informados de las actividades de la entidad y en constante interacción con la entidad.	Dirección de Participación Ciudadana	Constante
Normatividad y Procedimental	5	Actualizar los procedimientos que rigen las actuaciones de la Contraloría Municipal de Neiva	Procedimientos Actualizados.	Directores Técnicos y Jefes de Oficina	Febrero – Noviembre

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)	Dirección de Participación Ciudadana	Enero a Diciembre
Criterio diferencial de accesibilidad	3 Sensibilizar y/o capacitar a la ciudadanía sobre temas relevantes frente a la lucha contra la corrupción	Dos sensibilizaciones a la ciudadanía	Sensibilizaciones realizadas / Sensibilizaciones programadas	Dirección de Participación Ciudadana	Febrero hasta Noviembre
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)	Directora de Participación Ciudadana, Director de Fiscalización, Oficina Asesora de Control Interno	Junio – Diciembre
	5 Promoción del uso del link para facilitar al ciudadano la radicación de PQDs	Una promoción a la ciudadanía	Promociones realizadas / Promociones programadas	Dirección de Participación Ciudadana	Mayo – Septiembre
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	6 Actualizar el inventario de activos de la información.	Inventario de activos de la información actualizados	Registro de inventario	Secretario General – Almacén	Constante

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 la corrupción, y realizar inducción y reinducción a los funcionarios que atiendan a la ciudadanía para prestar un mejor servicio en la atención al ciudadano.

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 en los procedimientos de la Entidad.
- 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 2020 en forma cuatrimestral: Mayo, septiembre de 2020 y enero de 2021.

Original Firmado

ELIN MARCELA NARVAEZ FIRIGUA

Contralora Municipal de Neiva