



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

**CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA**

**VIGENCIA 2024**

**ENERO 29 DE 2024**

---

**Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente**  
Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)  
[www.contralorianeiva.gov.co](http://www.contralorianeiva.gov.co)

GD-F-13V10/24-10-2022



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. MARCO NORMATIVO .....	4
2. MARCO HISTÓRICO.....	5
3. MARCO ESTRATÉGICO.....	5
3.1 MISIÓN .....	5
3.2 VISIÓN .....	5
3.3 LÍNEAS ESTRATÉGICAS.....	5
4. OBJETIVO .....	6
4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
5. COMPONENTES.....	7
5.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS .....	7
5.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES .....	9
5.3 COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS .....	10
5.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	11
5.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	13
5.6 INICIATIVAS ADICIONALES.....	15
6. SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	15



## INTRODUCCIÓN

Con el fin de fortalecer los mecanismos de prevención de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, el Estado Colombiano expidió la Ley 1474 de 2011 “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.”

La Contraloría Municipal de Neiva, formuló para la vigencia 2024 su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo con sus compromisos anuales y lo establecido en la Ley 1474 de 2011, como instrumento de medición estratégica, donde se vea reflejada la efectividad en los controles desarrollados dentro de la gestión institucional, a fin de prevenir hechos o actos de corrupción

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 la ética.

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.

---

**Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente**

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

[www.contralorianeiva.gov.co](http://www.contralorianeiva.gov.co)

GD-F-13V10/24-10-2022



El presente plan se estructura con base en el plan estratégico 2022-2025, que como guía para la consolidación de un control fiscal eficiente, transparente y garante de la participación ciudadana, se orienta busca que el control fiscal se oriente hacia una efectiva contribución al fortalecimiento institucional de los sujetos vigilados, a la defensa del patrimonio público del municipio de Neiva, a la preservación del medio ambiente y el uso sostenible de los recursos naturales y a un control social efectivo con la participación de los Neivanos.

## **1. MARCO NORMATIVO**

La formulación del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se basó en la siguiente normatividad:

- Ley 1474 de 2011: 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 2641 de 2012: mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia 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”.
- Decreto No. 124 de 2016: por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.



## **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**

Ejercer el control y la vigilancia fiscal a los recursos públicos que administran los sujetos vigilados, los particulares o entidades que manejen fondos o bienes públicos, de forma oportuna, objetiva, imparcial y efectiva, promoviendo la participación ciudadana y la articulación con las partes interesadas, en cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

### **3.2. Visión**

Para el año 2025, la Contraloría Municipal de Neiva será reconocida por sus resultados por las partes interesadas, como el ente territorial líder en la vigilancia y control fiscal a nivel local y nacional, promoviendo el control social y el fortalecimiento del control fiscal ambiental.

### **3.3. Líneas Estratégicas**

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

- Vigilancia y control a la gestión fiscal y ambiental.
- Control social efectivo y participativo.
- Fortalecimiento e innovación institucional.
- Desarrollo continuo del talento humano.

---

**Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente**

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

[www.contralorianeiva.gov.co](http://www.contralorianeiva.gov.co)

GD-F-13V10/24-10-2022



## **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 físico y electrónico.
- Desarrollar actividades enfocadas al fortalecimiento de la gestión ética.



A continuación, se desarrollan los 5 componentes que contempla el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

## **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 dividido 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:

<b>Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
<b>Subcomponente</b>		<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de ejecución</b>
Política de Administración de Riesgos	1	Elaborar Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024	Documento con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	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 Semestre
Consulta y divulgación	4	Publicar en la página web el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2024 publicado	Oficina Asesora de Control Interno	Enero
	5	Socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024 al interior de la institución	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2024 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 y de Corrupción	Informe que Evidencie 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 2024, 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.

En atención a la estrategia 2024, 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 no demoran y gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos.

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

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites								
N°	Nombre del Proceso	Tipo	Acciones racionalización	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Responsable	Fecha Ejecución
1	Participación Ciudadana	Administrativo	Promover el uso del aplicativo PQDs	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 a Noviembre

**Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente**

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

[www.contralorianeiva.gov.co](http://www.contralorianeiva.gov.co)

GD-F-13V10/24-10-2022

### 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.

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

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

**Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente**

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

[www.contralorianeiva.gov.co](http://www.contralorianeiva.gov.co)

Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2	Generar espacios con la ciudadanía donde se de la comunicación en doble vía, con el fin acercar la entidad a la comunidad y generar reconocimiento.	Atención efectiva al ciudadano	Dirección de Participación Ciudadana	Constante
Incentivos para la cultura de rendición de cuentas	3	Reconocimiento público a instituciones, servidores públicos y líderes que fueron constantes en las actividades desarrolladas por el ente de control.	Reconocimiento (a través de redes, reuniones, y/o escrito) por participación en actividades	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	Contralor Municipal - Dirección de Participación Ciudadana	Diciembre
	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.	Contralor Municipal - Dirección de Fiscalización	Octubre

#### 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.

---

#### **Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente**

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

[www.contralorianeiva.gov.co](http://www.contralorianeiva.gov.co)

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

<b>Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</b>					
<b>Subcomponente</b>		<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de ejecución</b>
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 a Diciembre
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 y 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 y Diciembre
Fortalecimiento de los canales de atención.	4	Promover el uso del aplicativo de PQD y visita a la página web y redes sociales de la entidad	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	Constante



## **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

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

<b>Componente 5: Mecanismos Para La Transparencia y Acceso a La Información</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Indicador</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de ejecución</b>
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	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	Una sensibilización a la ciudadanía	Número de sensibilizaciones realizadas / Número de sensibilizaciones programadas	Dirección de Participación Ciudadana	Febrero a 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 y Diciembre
	5 Promocionar del uso del Aplicativo de PQD para facilitar al ciudadano su radicación	Una promoción a la ciudadanía	Número de promociones realizadas / Número de promociones programadas	Dirección de Participación Ciudadana	Constante
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

Esta territorial estima conveniente incluir dentro del presente plan, estas iniciativas adicionales, en busca del fomento de la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, apuntando al logro de sus objetivos institucionales.

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

<b>Componente 6: Iniciativas Adicionales</b>					
<b>Subcomponente</b>		<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de ejecución</b>
Iniciativas Adicionales	1	Enviar mensualmente a los correos institucionales de los funcionarios mensajes sobre cultura del autocontrol, autogestión y autorregulación y Publicar en la página de la entidad de manera trimestral	Interiorizar en los servidores públicos de la entidad el autocontrol y los valores institucionales	Oficina de Control Interno	Trimestral
Iniciativas Adicionales	2	Realizar campañas internas sobre la racionalización de los recursos	Lograr el compromiso de los servidores públicos para aprovechar al máximo los recursos	Secretaría General	Trimestral

## 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento y control se ejercerá desde la oficina Asesora de Control Interno quien adelantará las siguientes funciones:

- 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, dentro de los primeros 10 días hábiles, el seguimiento de las acciones adelantadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 en forma cuatrimestral.

Cordialmente,

Original Firmado

**GILBERTO MATEUS QUINTERO**

Contralor Municipal de Neiva

---

**Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente**

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

[www.contralorianeiva.gov.co](http://www.contralorianeiva.gov.co)

GD-F-13V10/24-10-2022