



MUNICIPIO DE NEIVA

**ALCALDÍA DE NEIVA**



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

**ALCALDIA DE NEIVA - AÑO 2013**



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

### CONTENIDO

INTRUDUCCION	1
1. OBEJTIVOS	2
1.1. GENERAL	2
1.2. ESPECIFICOS	2
2. COMPONENTE ESTRATEGICO	2
3. ALCANCE	3
4. MARCO LEGAL	3
5. METODOLOGIA DE CONSTRUCCION DEL PLAN	5
6. COMPONENTES DEL PLAN	5
6.1. METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO	6
6.2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES	10
6.3. RENDICION DE CUENTAS	14
6.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	16
7. TERMINOS Y DEFINICIONES	27



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Mapa de Riesgos de Corrupción



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



## INTRODUCCION

La corrupción es un fenómeno que afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico de un Estado y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos.

En el marco del Plan de Desarrollo del Municipio de Neiva "Unidos Para Mejorar 2012 - 2015", la Alcaldía municipal se compromete con el desarrollo de planes, programas y proyectos que se conviertan en la base fundamental del desarrollo integral de una ciudad de oportunidades, bien gobernada y participativa, donde la cultura ciudadana sea factor de convivencia y bienestar, con ciudadanos felices, con niños y niñas gozando de sus derechos, con una infraestructura orientada al desarrollo humano y económico, y sin ningún tipo de discriminación social, buscando siempre generar bienestar a los ciudadanos.

Dando cumplimiento al Decreto 2641 de 2012 de la Presidencia de la República, la Alcaldía de Neiva elaboró el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano año 2013", utilizando 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.

El Plan contempla el diseño y desarrollo de estrategias para cuatro componentes: Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo, Estrategia Antitrámites, Rendición de Cuentas y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano; que buscan un control participativo y una administración de confianza a la ciudadanía, para contribuir a mejorar la calidad de vida y la competitividad del sector público.

Mediante la construcción del Plan, la Alcaldía Municipal de Neiva pretende adelantar acciones orientadas a fortalecer mecanismos para prevenir actos de corrupción, en busca de la efectividad del control de la gestión pública, para que los recursos se empleen de manera eficiente que permita aumentar la cobertura y democratizar el acceso a los servicios del Municipio.

&

*[Firma]*



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



## 1. OBJETIVOS.

### 1.1 GENERAL.

Desarrollar un conjunto de estrategias de lucha contra la corrupción y de mejora a la atención al ciudadano, con el fin de promover la cultura de la legalidad y fortalecer la participación de la ciudadanía, conforme lo establece el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 de la Presidencia de la República.

### 1.2 ESPECÍFICOS.

- Identificar y prevenir los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la Alcaldía de Neiva, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.
- Contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la Alcaldía de Neiva, simplificando, estandarizando y optimizando los trámites existentes.
- Afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas.

## 2. COMPONENTE ESTRATEGICO

### MISION.

Garantizar el desarrollo integral de los habitantes del Municipio de Neiva, construyendo entre todos un pacto donde se invierta en el ser humano de manera que puedan acceder a mejores oportunidades, aumentar sus expectativas de bienestar y calidad de vida; reactivar la economía a partir de políticas públicas municipales transversalizadas con los sectores productivo, industrial y comercial del municipio, con un gobierno transparente, incluyente, social y solidario, productivo, sustentable y globalizado.

### VISION.

Neiva se convertirá en una ciudad de oportunidades, bien gobernada y participativa, donde la cultura ciudadana sea factor de convivencia y bienestar, con ciudadanos felices, con

$\alpha$



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



niños y niñas gozando de sus derechos, con una infraestructura orientada al desarrollo humano y económico, y sin ningún tipo de discriminación social.

## VALORES.

- Honestidad
- Respeto
- Vocación de Servicio
- Transparencia
- Solidaridad
- Tolerancia
- Equidad

## PRINCIPIOS.

- Unidad
- Liderazgo
- Participación
- Trabajo en equipo
- Capacidad de gestión
- Conocimiento de la realidad (Investigación)
- Contacto con la comunidad y sectores sociales
- Lucha frontal contra la corrupción
- Sintonía con la opinión pública
- Profesionalismo
- Convivencia

## 3. ALCANCE.

Las estrategias desarrolladas en el presente Plan, son aplicables a todas las dependencias de la Alcaldía de Neiva. Este documento está sujeto a modificaciones, teniendo en cuenta que es un proceso de actualización permanente.

## 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.

**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*

x

Cl



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



*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”.*

**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.

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

**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 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 (MIPG)**, 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.

**Decreto 2693 de 2012,** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.

**Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.**

*α* *Q*



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



## 5. METODOLOGIA DE CONSTRUCCION DEL PLAN

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue realizado de forma conjunta con la participación de todas las dependencias de la Alcaldía Municipal de Neiva, de conformidad con el Decreto 2641 de 2012.

Igualmente, se utilizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual 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.

El proceso para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) incluyó las siguientes actividades:

- El Departamento Administrativo de Planeación Municipal realizó la socialización del Decreto 2641 de 2012 en Consejo de Gobierno, según acta de fecha febrero 6 de 2013.
- Se organizó equipo de trabajo, asignando un líder por cada componente, así:
  - o Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo – Dr. Alvaro Macias Villarraga – Representante de Alta Gerencia MECI – Calidad.
  - o Estrategia Antitrámites - Dr. Jorge Eduardo Mariño Indaburu – Asesor TIC
  - o Rendición de Cuentas – Dra. Elizabeth Collazos Méndez – Secretaria de Desarrollo Social y Dr. Miller Jamir Hernández H. – Director de Prospectiva, Programas y Proyectos.
  - o Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano – Dr. Gilberto Casallas Perdomo – Secretario General.
- Para cada componente se definió un Plan de Acción.
- Se identificaron los riesgos de corrupción y las acciones para su manejo.
- Se realizaron mesas de trabajo para revisar avances y compromisos adquiridos relacionados con la construcción del Plan (PAAC).
- El Departamento Administrativo de Planeación Municipal (DAPM) consolidó el documento final.
- Se realizó la socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en Consejo de Gobierno y se aprobó mediante acta de fecha abril 23 de 2013.

## 6. COMPONENTES DEL PLAN

El presente Plan está conformado por cuatro componentes, acorde con el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*":

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

a



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



## 6.1 METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

La Alcaldía de Neiva cuenta con un Sistema Integrado de Gestión (SIG), definido mediante la Norma Técnica NTC GP 1000:2009, armonizado con el Modelo Estándar de Control Interno – MECI. La metodología definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para la Administración de los riesgos se homologará para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción.

Desde el componente de Riesgos de Corrupción se hace énfasis en la "PREVENCIÓN" de los eventos de corrupción que se puedan presentar y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la Constitución y en la Ley.

Se hará énfasis en la prevención, entendiendo los Riesgos de Corrupción como la 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, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable.

# ALCALDÍA DE NEIVA



MUNICIPIO DE NEIVA

COMPONENTE: IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO														
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA												
		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	INDICADOR	RECURSOS		RESPONSABLE
												RH	\$	
PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN PRESERVANDO EL SUBSISTEMA DEL CONTROL ESTRATÉGICO DURANTE LA VIGENCIA 2013	Divulgar en 4 oportunidades al interior de la alcaldía los Acuerdos, compromisos o protocolos éticos y de buen gobierno existentes.		X			X						X		Secretaría General - Secretaría de Desarrollo Económico, TIC y Turismo
	Implementar 2 jornadas de capacitación y sensibilización al personal, promoviendo la cultura de no a la corrupción e incursionando en la cultura de la transparencia.			X								X		Secretaría General
	Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a los responsables de procesos y equipo MECI, indicando la metodología de identificación de los riesgos de corrupción.		X									X		Departamento Administrativo de Planeación - Gestión de Calidad - Secretaría General
	Ajustes en la cadena de valor y mapa de procesos y procedimientos de la Alcaldía de Neiva con el fin de validarlos con la estructura administrativa actual.				X		X	X	X				X	\$
Publicar en la página web en el link del Sistema de Gestión de Calidad, el Plan de Acción 2013 de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano especificando objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables e indicadores de gestión.														Proceso Gestión de Calidad - Secretaría de Desarrollo Económico, TIC y Turismo
	Publicar en la página web de la Alcaldía la distribución presupuestal de proyectos de inversión e indicadores de gestión de la vigencia.			X									X	

&

Q



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



COMPONENTE: IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO																	
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA															
		A S 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	INDICADOR	RECURSOS		RESPONSABLE			
												RH	\$				
PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN PRESERVANDO EL SUBSISTEMA DEL CONTROL ESTRATÉGICO DURANTE LA VIGENCIA 2013	Revisar, homologar y validar la metodología de la administración de riesgos por proceso existente en la alcaldía 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 alcaldía.	X	X										X		Metodología de riesgo validada		Gestión de Calidad- Dpto. Administrativo de Planeación
	Identificar las debilidades (factores internos) y las amenazas (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción. (Situaciones que por sus características pueden originar prácticas corruptas asociadas a cada proceso y/o procedimiento (revisión de registros históricos o informes de años anteriores; en general la memoria institucional). y de esta manera realizar la identificación de procesos donde se presenta mayor grado de vulnerabilidad frente a los riesgos de corrupción.													X	Registro de reuniones, actas, o mesas de trabajo.		Planeación Estratégica- Gestión de Calidad- Secretaría General.
	Revisar y asegurarse que la Política de Administración del Riesgo de la alcaldía se complementen con los riesgos de posibles actos de corrupción, tendientes a reducirlos y evitarlos para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.			X	X										Política de administración del riesgo que incluya el tratamiento y administración de riesgos de corrupción.		Gestión de Calidad - Planeación Estratégica Evaluación de la Gestión y Control.
Actualizar el mapa de riesgos de corrupción.														Mapa de riesgos actualizado	X	Responsables de cada proceso, Equipo directivo del SIG.	

✕

✕

# ALCALDÍA DE NEIVA



MUNICIPIO DE NEIVA

COMPONENTE: IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO																
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA														
		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	INDICADOR	RECURSOS		RESPONSABLE		
												RH	Miliones (\$)			
PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PRESERVANDO EL SUBSISTEMA DEL CONTROL ESTRATÉGICO DURANTE LA VIGENCIA 2013	Revisar y ajustar el procedimiento FOR-GC- 06 e instructivo INS-GC-02 de administración del riesgo existentes en el SIG de la Alcaldía de Neiva, con el fin de que sean actualizados con la administración de los riesgos de corrupción.			X	X								X		Procedimiento PR-GC- 06 e instructivo INS-GC-02 modificado.	Representante Alta Dirección
	Revisión y actualización del manual de contratación en concordancia con estrategias de lucha contra la corrupción.						X						X		Manual de contratación actualizado	Jefe oficina de contratación Jefe oficina Jurídica Comité de contratación
	Elaborar y Aprobar el Plan de Comunicación Organizacional 2013.				X	X							X		Plan de comunicación organizacional aprobado	Asesor de Oficina de Comunicación y Gobernabilidad
Implementar el Plan de Comunicación organizacional 2013 de manera que se logre la construcción de una visión compartida y el perfeccionamiento de las redes humanas de la alcaldía con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales y de la comunidad.								X	X				X	Informes del plan de comunicación organizacional 2013 ejecutado	Servidores públicos	



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



## 6.2 ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Con el objetivo de facilitar acceso a servicios que presta la Alcaldía de Neiva, en la página web [www.alcaldianeiva.gov.co](http://www.alcaldianeiva.gov.co) se encuentra publicada la información sobre los trámites y servicios que se prestan a los ciudadanos.

Para dar cumplimiento al Decreto 2693 de 2012, es necesario examinar nuestros sistemas de información:

- Expansión del desarrollo de los programas de estímulo para las visitas al sitio
- Universalización del acceso a la Web en acción conjunta con los aliados estratégicos: SENA, Ministerio de Tecnología de la Información Comunicaciones.
- Reducción del analfabetismo digital
- Mejora de la gestión administrativa

### SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN DE ACCION GELT.

Establecer y dar los parámetros necesarios para realizar las actividades de control medición y seguimiento, a los actores, recursos, estrategias, tiempos para garantizar eficiencia y transparencia de su gestión.

Realizar seguimiento periódico al Marco Operativo y a los indicadores para identificar oportunidades de mejora para beneficio de la ciudadanía y empresas. Es de vital importancia racionalizar procesos de los Servidores Públicos:

- Afianzar la participación de los actores que hacen parte de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Identificar las fortalezas y debilidades en la implementación del Plan de Acción de la Entidad.
- Familiarizarse con la actividad de rendición de cuentas y el control social.

El ciclo de ejecución del seguimiento y evaluación mediante el uso de indicadores, se dividirá en los siguientes pasos:

**Conocimiento de la información:** El Comité GELT y Antitrámites deberán verificar el cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Acción.

Esta consulta puede hacerse en las siguientes fuentes: Sitios Web de la entidad, informes, actas de reunión, listas de chequeo etc.

**Validación de información:** Cada miembro del Comité GELT desde cada una de sus dependencias, deberá validar la información con los criterios establecidos en el manual para la implementación, es su responsabilidad llevar opiniones, propuestas e ideas de sus grupos de trabajo a los comités.

x



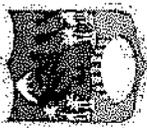
MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



**Informes de resultados:** Estos informes se entregaran al representante legal para conocer el avance y serán retroalimentados en las reuniones del comité GELT.

**Direccionar tareas:** Definir estrategias y/o decisiones que garanticen el mejoramiento de la eficiencia, eficacia y efectividad.



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES																
MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA														
		ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	INDICADOR	RECURSOS	RESPONSABLE			
ELEMENTOS TRANSVERSALES	Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en Línea, con el objeto de hacer más fácil la búsqueda y el uso de aquellos servicios o canales de interacción con cualquier entidad, por parte de los ciudadanos, en la parte superior de la página inicial del sitio web de la entidad, debe existir una sección denominada "Atención al Ciudadano"			X										Sección "Atención del Ciudadano" implementada en página web	Portal web	Secretaría de Desarrollo Económico, TIC y Turismo – Secretaría General
	Actualizar la información según lo definido en el Programa Gobierno en Línea	X	X	X	X	X	X	X	X	X				Información actualizada semanalmente	Portal web	Secretaría de Desarrollo Económico, TIC y Turismo – Secretaría General
PUBLICAR INFORMACIÓN VERAZ, TRANSPARENTE Y OPORTUNA	Mantener la información a la ciudadanía y sus empresas cumpliendo con los parámetros de calidad, vigencia y política editorial	X	X	X	X	X	X	X	X	X				# de documentos, links, noticias actualizadas semanalmente	Portal Web, Redes Sociales, medios de comunicación masivos	Asesor oficina de Comunicaciones
	Validar inventario de trámites y servicios de la Administración Municipal		X											Inventario anterior/ Inventario nuevo	Humano	Secretaría de Desarrollo Económico, TIC y Turismo – Secretaría General
IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA LEY ANTITRAMITES 962 DE 2005 Y DECRETO 019 DE 2012 (COMPONENTE TRANSACCÓN)	Proveer en línea mínimo 3 trámites y 1 servicio (hasta la obtención del producto o servicio requerido)											X		3 Trámites y 1 servicio disponibles en el Portal Web	Rediseño del Portal Web institucional.	Secretaría de Desarrollo Económico, TIC y Turismo – Secretaría General



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES																		
MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA																
		ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	INDICADOR	RECURSOS	RESPONSABLE					
COMPONENTE DE TRANSFORMACIÓN	Creación de procedimiento de racionalización, simplificación y eliminación de trámites.				X	X	X								X	Procedimiento aprobado.	X	Secretaría de Desarrollo Económico, TIC y Turismo – MECI CALIDAD
	Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante la Alcaldía de Neiva.												X			Nº trámites racionalizados/ Nº de trámites susceptibles de racionalizar	Tecnológicos	Comité GELT y Antitrámites
APROPIACIÓN Y COMUNICACIÓN: SOSTENIBILIDAD Y SOCIALIZACIÓN	Realizar capacitaciones en Ciudadanía Digital a los Servidores Públicos de la Administración municipal de Neiva							X								No. funcionarios municipales certificados/ No. total funcionarios municipales	Humano	Secretaría de Desarrollo Económico, TIC y Turismo
ADELANTAR ACCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE TODOS LOS COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA	Cumplir con los criterios definidos en cada uno de los componentes: Información, interacción, transacción, transformación, democracia, transversales												X			% Cumplimiento: Información 40, interacción 25, transacción 15, transformación 15, democracia 40, transversales 35	Humano Portal Web Institucional	Comité GELT y Antitrámites



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



## 6.3 RENDICION DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una 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.

La administración municipal ha reiterado su compromiso de brindar alternativas que contribuyan a la transparencia de los procesos administrativos, propiciando espacios que permitan el interactuar con la comunidad para fortalecer el control social y la ruptura del hermetismo entre la Administración Municipal y la sociedad. Es por eso que a partir del año 2012 el Gobierno Municipal se encuentra desarrollando la Estrategia CONSEJOS COMUNALES como un espacio participativo y de diálogo comunitario que permite concertar la priorización de necesidades y reconocer el avance en el cumplimiento de compromisos establecidos en el Plan de Desarrollo.

Los Consejos Comunales quedaron inmersos en el proyecto UNIDOS PARA PARTICIPAR que se encuentra cristalizado en el Plan de Desarrollo "Unidos Para Mejorar 2012 – 2015", estos espacios de ejercicio político administrativo están adscritos a los compromisos de la Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario, quienes son los responsables directos de coordinar la realización de 24 Consejos Comunitarios anuales durante el cuatrienio y desarrollarlos en las diferentes comunidades del municipio de Neiva que lo apremien y lo ameriten.

Teniendo en cuenta lo anterior, es válido resaltar que la administración municipal en el año 2012 realizó 26 consejos comunales y en el año 2013 se han desarrollado nueve, distribuidos en las comunas tres, cinco, ocho, diez, corregimientos de El Caguan, Guacirco, Rio Ceibas y población especial como son las etnias del municipio de Neiva.



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS																
MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA												INDICADOR	RECURSOS	RESPONSABLE
		ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
INFORMACIÓN	Construir y publicar un informe semestral de rendición de cuentas.		X										X	2 Informes	Humano y tecnológico	Cada Secretaría Dirección de Prospectiva, programas y proyectos
	Planear dos Audiencias públicas de rendición de cuentas.		X							X				Plan elaborado	Humano y tecnológico	Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario; Dirección de Prospectiva, Programas y Proyectos.
	Divulgar y convocar los actores identificados para que participen en las Audiencias Públicas de rendición de cuentas.		X	X					X					No. de Actores convocados / No. De Actores identificados	Humano Físico y tecnológico	Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario; Asesor de Oficina de Comunicaciones
DIALOGO	Realizar dos (2) procesos de Audiencias Públicas.				X								X	2 Audiencias públicas	\$14 millones	Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario; Alcalde; Secretarios de Despacho
	Realizar 24 consejos comunales para socialización con la comunidad de los avances en el cumplimiento de compromisos con cada comuna y corregimiento.				X								X	24 Consejos comunales	\$52 millones	Cada Secretaría y Dirección de la Administración municipal
INCENTIVOS O SANCIONES	Evaluación de resultados del avance en la ejecución del Plan de Desarrollo por dependencias.				X								X	2 Evaluaciones	Humano	Dirección de Prospectivas, Programas y Proyectos
	Incluir dentro del Plan de Incentivos del Municipio de Neiva, los relacionados con el cumplimiento a la ejecución del Plan de Desarrollo.												X	Plan de Incentivos modificado	Humano	Despacho Alcalde, Secretaría General
	Las sanciones estarán dadas por las decisiones que tome el representante del ente territorial.				X								X	No. Sanciones emitidas	Humano	Despacho Alcalde

*[Handwritten signature]*



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



## 6.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

El objetivo de este componente es mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Administración Pública y 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 por la Administración Pública y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos.

El estado actual de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano en la Alcaldía de Neiva es el siguiente:

### DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

En cuanto al portafolio de servicios del Municipio de Neiva, en la Alcaldía hay 80 trámites y servicios identificados, de los cuales en la página Web se encuentran publicados veinticinco (25) y parcialmente en línea cuatro (4) de ellos; se pueden descargar once (11) formatos para solicitud de servicios. Se dispone de información valiosa, pero es necesario actualizarla para construir un portafolio que involucre todos los servicios y trámites del ente Municipal.

La Administración Municipal está comprometida con el mejoramiento en la prestación del servicio a los ciudadanos, en tanto que en el Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015, se fijaron como metas "Implementar al 75% el sistema de información Web con capacidad de respuesta en tiempo real para el cliente interno, externo y partes interesadas" y "Fortalecer en un 60% el uso de las TIC, para el mejoramiento de la comunicación con el ciudadano a través del Gobierno en Línea (GEL) así como la obtención de la Certificación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad".

Respecto a la implementación y optimización de los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, se tiene el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Alcaldía de Neiva, implementado desde noviembre de 2012 de conformidad con la norma NTC GP 1000:2009, el cual incluye los procesos denominados GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS E INFORMACIÓN TIC, con sus procedimientos Servicios digitales y Proyectos Tecnología Informática y el de GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO el cual comprende tres (3) procedimientos denominados PQRS; CORRESPONDENCIA DESPACHADA Y CORRESPONDENCIA RECIBIDA. El SIG fue auditado internamente en el mes de Diciembre de 2012, la cual dio origen a varios planes de mejora que se están implementando.

De otro lado, en el Municipio de Neiva existe una oficina de correspondencia que se encarga de la recepción, radicación y registro de aproximadamente el 80% de la correspondencia allegada al Municipio de Neiva y otra oficina en la que se concentra la atención al ciudadano y coordina acciones en relación con las PQRS, entendiendo que la atención al ciudadano es un proceso transversal; de igual forma, se dispone de un link en la página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo a los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)) y de un formato general vía electrónica en la página Web al cual pueden acceder fácilmente los ciudadanos para presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Para el mismo fin se

Qi



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



dispone de cuatro (4) buzones ubicados estratégicamente (Secretaría de Tránsito Municipal, Edificio Alcaldía de Neiva, Secretaría de Hacienda Municipal y Dirección de Justicia Municipal) con los respectivos formatos en cuyo respaldo se encuentran impresas las definiciones de petición, queja, reclamo y sugerencia.

Las Secretarías y/o dependencias del Municipio de Neiva, se encuentran en la implementación del formato FOR-AC-04 diseñado dentro del Sistema Integrado de Gestión (SIG), para el registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, información que se consolida al final del año para rendir un solo informe ante los entes de control.

En el Municipio de Neiva, en pocas oportunidades se ha difundido por medio hablado y escrito información sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

Generalmente, la invitación a presentar denuncias por hechos de corrupción ha sido liderada por la Oficina de Control Interno Disciplinario, la Contraloría Municipal y la Personería Municipal.

En lo atinente a la medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta el Municipio de Neiva, se tiene que en el Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015, también se fijó como meta aumentar al 80% el nivel de satisfacción del ciudadano en la prestación de servicios de la administración municipal; en este sentido en la vigencia 2012, se realizaron tres (3) mediciones de la satisfacción de cliente: 1o. Nivel de satisfacción de la seguridad de los neivanos mediante la aplicación de 1000 encuestas realizadas para la Secretaría de Gobierno y Convivencia ciudadana; 2o. Nivel de satisfacción de los usuarios mediante la aplicación de 1000 encuestas en la Secretaría de Tránsito Municipal y 3o. Medición sobre la prestación del servicio al ciudadano mediante la aplicación de 735 encuestas en las Secretarías Salud Municipal, Gestión de Movilidad, Secretaría de Educación, Secretaría de Desarrollo Económico y Dirección de Justicia.

Respecto a la disposición de información actualizada en lugar visible para la comunidad, se publican avisos u actos Administrativos emitidos sobre horarios de servicio y de atención al público, trámites y servicios; haciendo uso de las carteleras institucionales o en sitios de oficinas municipales de mayor afluencia del público, en la página Web, correos institucionales y en medios de comunicación bajo la coordinación de la oficina encargada de las comunicaciones en la Alcaldía de Neiva.

Se hace necesario reforzar la disposición de información de manera más organizada y completa, especialmente la relacionada con los derechos de los usuarios y medios para garantizarlos; la descripción de los procedimientos, trámites y servicios, aunque en la actualidad, en el SIG se encuentran identificados cuatro (4) procesos estratégicos, doce (12) misionales, ocho (8) de apoyo y uno de evaluación y control, debidamente documentados con los respectivos procedimientos, que se encuentran publicados en la página Web de la Alcaldía de Neiva, e información sobre los requisitos e indicaciones necesarias para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos e indicación de la



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

Respecto al establecimiento de procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, se están ejecutando obras para adecuar las oficinas ubicadas en el primer piso del Edificio Municipal, en donde está prevista la ubicación de la oficina de atención al ciudadano, la oficina única de correspondencia, la instalación de baterías sanitarias para personas en condiciones de discapacidad, el establecimiento de rampas y puertas que permitan el ingreso de personas en silla de ruedas.

Además, la Administración Municipal ha dispuesto de los servicios de un psicólogo en condición de discapacidad, quien se encarga de apoyar la coordinación de la oficina de Atención a la población en situación de discapacidad, brindarles información, orientación y acompañamiento, asesorar la elaboración de boletines para promover la sensibilización, elaborar base de datos de la población atendida, asesorar la implementación del proyecto de creación de Política Pública Municipal de Discapacidad, implementar el Plan de Acción Municipal para la atención de la población en situación de discapacidad, aportar estrategias que conlleven a la implementación de planes y programas tendientes a la inclusión laboral, servir de enlace para la ejecución de los programas dirigidos a la población en situación de discapacidad, organización, funcionamiento y dinamización y buen desarrollo del Comité Municipal de Discapacidad, divulgar a través de los medios de comunicación escritos los avances del programa y ayudar a gestionar la consecución de recursos para el programa que dirige la Secretaría de Desarrollo Social del Municipio de Neiva.

## **AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

No se han desarrollado procesos de capacitación orientados a desarrollar competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, en tanto será un aspecto a tener en cuenta para el Plan de capacitación del año 2013, tampoco se han generado incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

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

Los canales de atención al ciudadano que predominan en la Administración Municipal, para permitir la participación ciudadana son los encuentros con la comunidad a través de los denominados "comunazos", la disposición de una oficina para atención personalizada, la disponibilidad de buzones y la disponibilidad de un link en la página Web [www.alcaldianeiva.gov.co](http://www.alcaldianeiva.gov.co) para interactuar con los ciudadanos en relación con las PQRS.

No se han diseñado e implementado protocolos de atención al ciudadano ni se encuentra implementado un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos. La conformación de filas es el instrumento mayormente utilizado. A las personas en situación de discapacidad, niños y niñas, mujeres gestantes y adultos mayores se atienden prioritariamente. Se espera que con las adecuaciones que se vienen realizando en el primer piso del edificio Municipal se preste un mejor servicio en este aspecto.



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



Con el propósito de mejorar la atención al ciudadano, en el Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015, se fijó como meta crear dos (2) centros de atención al ciudadano y la adecuación de 21 dependencias municipales, para lo cual en el primer piso del edificio Municipal se están ejecutando obras para adecuaciones y remodelaciones por valor de \$591.956.870.88, dentro de las cuales se encuentra la oficina de Atención al ciudadano; dichas adecuaciones están orientadas a cumplir con la normativa vigente en materia de adecuación de espacios físicos, accesibilidad y de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

De otro lado, con el fin de integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano, se tiene como propósito instalar un software y hardware para manejo de archivos y gestión documental y correspondencia que fue contratado en la vigencia anterior, toda vez que el módulo de correspondencia existente no permite la interoperatividad con otras oficinas municipales, generando demoras y dispersión de la información.

De acuerdo a los avances realizados y para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2641, el Plan de Acción del componente Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, es el siguiente:

# ALCALDÍA DE NEIVA



MUNICIPIO DE NEIVA

COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO																
MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA														
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
		INDICADOR		RECURSOS		RESPONSABLES										
		HUMANO	FINANC. (Millones - \$)													
DEFINIR Y DIFUNDIR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.	Actualizar información sobre los servicios se prestan en el Municipio de Neiva y difundirla.															Secretarios de Despacho, Secretaria de Desarrollo Económico, TIC y Turismo, jefes de oficina, Jefes de Departamentos
IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS QUE SOPORTAN LA ENTREGA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO	Realizar el rediseño, construcción, desarrollo e implementación de un nuevo portal institucional del Municipio de Neiva y el internet, incluyendo los sub portales de la Dirección de Recreación y Deportes y de la Secretaría de la movilidad cumpliendo con los reglamentos establecidos en el Manual para la implementación de la Estrategia Gobierno en línea.															Secretaría General - Contratista página Web - Supervisor del contrato - Secretaria de Desarrollo Económico, TIC y Turismo
	Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones preventivas y correctivas de conformidad con lo plasmado en los planes de mejoramiento establecidos en el SIG para el proceso GESTIÓN DE TECNOLOGIAS E INFORMACIÓN TIC, proceso que involucra los aspectos relacionados con los trámites y servicios al ciudadano.															Representante de la Alta Dirección en el SIG y Responsable del proceso.

*[Handwritten signature]*



# ALCALDÍA DE NEIVA



MUNICIPIO DE NEIVA

COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO													
MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
		INDICADOR	RECURSOS		RESPONSABLES								
			HUMANO	FINANC. (Millones - \$)									
IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.	Mejorar continuamente mediante la aplicación de acciones preventivas y correctivas de conformidad con lo plasmado en los planes de mejoramiento establecidos en el SIG, para el proceso ATENCIÓN AL CIUDADANO, el cual contempla aspectos relacionados con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.	Proceso de Atención al ciudadano mejorado.	Personal de planta		Representante de la Alta Dirección en el SIG - y Responsable del proceso								
	Dar respuesta dentro de los términos de Ley a las diferentes PQRS y dar traslado de las denuncias por corrupción de las que se tenga conocimiento, al ente competente.	Respuesta oportuna a PQRS.	Personal de planta		Todas las dependencias de la Administración Municipal bajo la supervisión del responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano.								
	Poner en funcionamiento el Software y Hardware adquirido el año anterior para el manejo de Archivo y Gestión documental.	Software y hardware de Archivo y gestión documental en producción.	Personal de planta		Secretario General - Responsable del Archivo Central Municipal.								
	Revisar y validar los procedimientos relacionados con el proceso de atención al ciudadano con el fin de actualizarlos de acuerdo a la normatividad vigente.	Procedimiento de Atención al ciudadano actualizado de acuerdo a normatividad vigente.	Personal de planta		Representante de la Alta Dirección - Secretario General - Encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Secretaria de Desarrollo Económico, TIC y Turismo								

*[Handwritten signature]*



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO													
MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
		INDICADOR		RECURSOS		RESPONSABLES							
		HUMANO	FINANC. (Millones - \$)										
	Difundir externamente una vez por mes, los medios de atención con los que cuenta el Municipio de Neiva para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y la formulación de denuncias de actos de corrupción.		0.40	Número de difusiones realizadas en el periodo	Contratista	Secretario General - Of. De Atención al Ciudadano- Oficina de Comunicaciones.							
MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN RELACIÓN CON LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA EL MUNICIPIO DE NEIVA.	Realizar dos mediciones de la satisfacción del ciudadano mediante la aplicación de encuestas.			Dos mediciones realizadas.	Personal de planta	Secretario General - Of. De Atención al Ciudadano							
DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD.	Diseñar el Manual que contenga los derechos de los usuarios, los medios para garantizarlos, los requisitos e indicaciones necesarias para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer derechos; horarios y puntos de atención e indicación de la Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.			Manual de derechos y demás del ciudadano implementado.	Personal de planta	Secretario General - Of. De Atención al Ciudadano							
	Difundir el manual a través de la página web de la Alcaldía de Neiva, en jornadas de capacitación, en los eventos que organice la Administración Municipal con la comunidad y en las carteleras oficiales.			Número de difusiones realizadas.	Personal de planta	Secretario General - personal del nivel directivo o estratégico y Oficina de Atención al ciudadano.							

# ALCALDÍA DE NEIVA



MUNICIPIO DE NEIVA

COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO																							
MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA																					
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC										
		INDICADOR																					
		RECURSOS		RESPONSABLES																			
		HUMANO	FINANC. (Millones - \$)																				
<p>Establecer mediante Actos Administrativos la Política Institucional para que a toda comunicación se le dé el tratamiento de petición, queja, reclamo o sugerencia y por tanto se debe dar respuesta dando cumplimiento a los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y difundirla a través de los medios de comunicación interna y externa para que la comunidad también exija su cumplimiento.</p> <p>Verificar mensualmente el cumplimiento de los tiempos de respuesta a PQRS.</p> <p>Mantener publicados en la página Web de la Alcaldía de Neiva la versión actualizada el 100% de los procesos y procedimientos diseñados, documentados e implementados para el SIG.</p>																							
				X																			

*[Handwritten signature]*

# ALCALDÍA DE NEIVA



MUNICIPIO DE NEIVA

COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO																
MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA														
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
		INDICADOR	RECURSOS		RESPONSABLES											
			HUMANO	FINANC. (Millones - \$)												
ESTABLECER PROCEDIMIENTOS DISEÑAR ESPACIOS FÍSICOS Y DISPONER DE FACILIDADES ESTRUCTURALES PARA LA ATENCIÓN PRIORITARIA A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, NIÑOS, NIÑAS, MUJERES GESTANTES Y ADULTOS MAYORES.	Garantizar que en diez y nueve (19) dependencias Municipales exista disponibilidad de espacios físicos y facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, mediante la inversión de recursos para realizar adecuaciones locativas en general.												X	Contratista	284.50	Secretario General-contratista y Director de Infraestructuras.
DESARROLLAR Y COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PUBLICOS.	Capacitar y sensibilizar a los 484 servidores públicos del Municipio de Neiva sobre el desarrollo de competencias y habilidades para el servicio al ciudadano.						X							Contratista	50.00	Secretario General-Area de Talento Humano.



# ALCALDÍA DE NEIVA



MUNICIPIO DE NEIVA

COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO													
MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
		INDICADOR		RECURSOS		RESPONSABLES							
		INDICADOR		HUMANO		FINANC. (Millones - \$)		RESPONSABLES					
ESTABLECER CANALES DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	Mantener como canales de atención y participación ciudadana, el canal presencial, telefónico, página Web, encuentros comunales, medios radiales, veedurías ciudadanas, buzones, carteleros institucionales y Call Center.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IMPLEMENTAR PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Incluir el protocolo de atención al ciudadano, que responda a criterios técnicos y de mercado enfocados al perfil y a las necesidades de los ciudadanos, dentro del Manual señalado en el mecanismo Disponibilidad de Información a la Comunidad.			X	X								
IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE TURNOS QUE PERMITA LA ATENCIÓN ORDENADA DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS.	Dotar la Oficina de Atención al ciudadano de un sistema de Gestión de turnos.											X	
ADECUAR LOS ESPACIOS FISICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD Y SEÑALIZACIÓN.	Disponer de un (1) punto de atención personalizada al ciudadano, ubicado en el edificio Municipal, que cumpla con la normatividad vigente en cuanto a accesibilidad, espacios y señalización para el servicio de la comunidad.											X	X



# ALCALDÍA DE NEIVA



MUNICIPIO DE NEIVA

COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO																		
MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA																
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
		INDICADOR										RECURSOS		RESPONSABLES				
												HUMANO	FINANC. (Millones - \$)					
	Garantizar que diez y nueve (19) Dependencias municipales no posean barreras arquitectónicas u obstáculos físicos como escalones, pasillos, puertas estrechas, ventanillas de atención sin altura adecuada, ascensores reducidos, atención general y no prioritaria, que limitan la movilidad de las personas en los puntos de servicio al ciudadano, mediante la inversión de recursos para realizar adecuaciones locativas en general.												X		19 dependencias Municipales con instalaciones adecuadas sin barreras arquitectónicas u obstáculos físicos.		284.50	Secretario General-Director de Infraestructuras.
	Poner en funcionamiento el software y hardware para manejo de archivos y gestión documental, adquirido en la vigencia anterior.					X									Software y hardware de gestión documental en producción.	Personal de planta		Secretario General-Persona encargada del Archivo Central del Municipio.
	Mantener mecanismos de información a través de los canales de información establecidos (presencial, telefónico, página Web, encuentros comunales, medios radiales, veedurías ciudadanas, buzones, carteleras institucionales, call center)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	No. mecanismos de información establecidos/ No. mecanismos de información al servicio de la comunidad.	Personal de Planta.		Secretario General-Oficina de Atención al Ciudadano.

*[Handwritten signature]*



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



## 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 las entidades de la Administración Pública 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.

**Denuncia:** Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

**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.

**Gobierno en Línea – GEL.** Estrategia liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conformada por instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología. Lo anterior con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos.

**Mapas de riesgos:** Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



**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.

**Petición:** Solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en su asunto concreto.

**Plan:** diseño o esquema detallado de lo que habrá de hacerse en el futuro.

**Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**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.

**Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**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 Integrado de Gestión – SIG:** Elemento fundamental de la GERENCIA PUBLICA, que proporciona las herramientas para que las Entidades lleven a cabo su misión, bajo los principios de eficacia, eficiencia y efectividad, buscando el mejoramiento del Desempeño Institucional y su capacidad para prestar servicios que respondan a las necesidades de la comunidad.

**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.

**Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

 28  
x



MUNICIPIO DE NEIVA

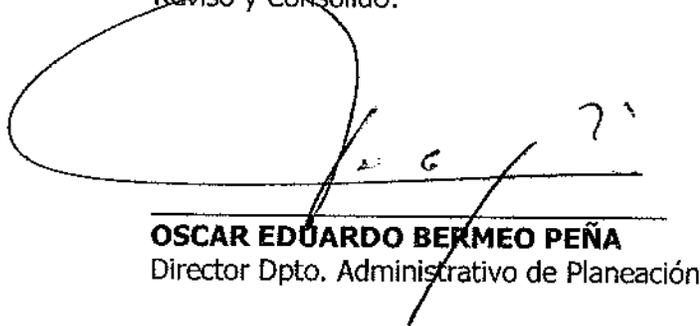
# ALCALDÍA DE NEIVA



**Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC:** Son aquellas tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, administrar, proteger y recuperar esa información.

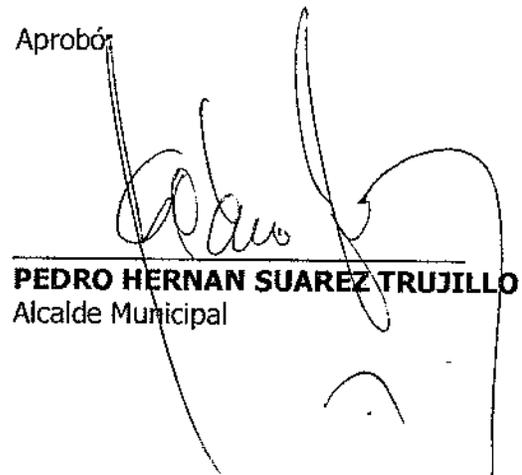
**Trámite:** Gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado.

Revisó y Consolidó:



**OSCAR EDUARDO BERMEO PEÑA**  
Director Dpto. Administrativo de Planeación

Aprobó:



**PEDRO HERNAN SUAREZ TRUJILLO**  
Alcalde Municipal



**Vo.Bo. AMADEO DELGADO RIVERA**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica



MUNICIPIO DE NEIVA

# ALCALDÍA DE NEIVA



## ANEXO 1.

### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

*Q*

X



**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Proceso: Contratación y Gestión Financiera  
 Objetivo: Identificación de riesgos de corrupción de la Alcaldía Municipal de Neiva  
 Fecha: Abril 23 de 2013

IDENTIFICACION DE RIESGOS		ANÁLISIS DE RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO				TRATAMIENTO							
Riesgo	Causa	Consecuencia	Clasificación	Probabilidad	Impacto	Indicador	Como se evidencia?	Control existente	Medidas de mitigación	Acciones	Responsables	Cronograma	Seguimiento				
Factores de selección en proceso de contratación desproporcionados	1. Favorecimiento a terceros. 2. Desconocimiento de la norma.	Violación de los principios establecidos por la Ley 80 de 1993	Riesgo Financiero, Riesgo de Corrupción, Riesgo de cumplimiento	4	4	Extremo	1. Manual de contratación. 2. Conocimiento de la Ley 80 de 1993 e idoneidad del personal que participa en el proceso de contratación.	1. Actualización manual de contratación. 2. Fortalecer cultura ética en los servidores públicos. 3. Vigilancia del representante legal de la entidad en procesos contractuales.	Evitar Reducir	SI	3	4	Extremo	1. Verificar la existencia del manual de contratación actualizado. 2. Verificar la socialización del manual de contratación a los servidores públicos. 3. Evidencias de socialización del Código de Ética. 4. Informes mensuales de contratos suscritos, por cada delegado.	Alcalde, Jefe de Oficina de Contratación, Ordenador del gasto delegados, Área de Talento Humano	Mayo - Octubre	Trimestral
Interno - Proceso de contratación	1. Deficiencia de planeación técnica que permita contratar a precios reales del mercado. 2. Inexistencia de información de precios de referencia actualizados en la Entidad, para la elaboración de los presupuestos oficiales. 3. Ausencia de equipo técnico interdisciplinario que se encargue del análisis de los presupuestos oficiales.	Detrimiento patrimonial	Riesgo Financiero, Riesgo de Corrupción, Riesgo de cumplimiento	4	5	Extremo	1. Tabla de referencia de precios para elaboración de presupuestos oficiales de obras.	1. Conformación del equipo interdisciplinario para el análisis de los presupuestos oficiales. 2. Socialización de la tabla de referencia de precios de obra a todas las dependencias de la Alcaldía	Reducir y evitar	NO	4	5	Extremo	1. Evidencias de reuniones de equipo interdisciplinario. 2. Evidencias de la socialización de la tabla de referencia. 3. Publicación en el portal Web de la Alcaldía de la tabla de referencia.	Jefe de Contratación, Secretaría General, Secretaría Desarrollo Económico, Dirección de Infraestructura	Mayo - Octubre	Trimestral
Interno - Proceso de contratación	1. Inexistencia de personal calificado. 2. Intereses expresos en la designación. 3. "Confianza" en pocos funcionarios para supervisar. 4. Desconocimiento de las obligaciones específicas del supervisor o interventor y de las normas que las regirán.	1. Detrimiento patrimonial. 2. Investigaciones disciplinarias, penales o fiscales.	Riesgo Financiero, Riesgo de Corrupción, Riesgo de cumplimiento	3	4	Extremo	1. Circular informativa de las funciones y obligaciones de los supervisores e interventores. 2. Manual de contratación. 3. Estatuto Anticorrupción	1. Capacitación y sensibilización a servidores públicos sobre temas de supervisión e interventorías. 2. Designar supervisores y contratar interventores con perfil que guarden relación con el objeto de contratos. 3. Para el caso de contratos de obra pública, se direccionarán a la Dirección de Infraestructura.	Reducir y evitar	NO	3	4	Extremo	1. Registro de asistencias a capacitaciones. 2. Oficio de designación de supervisor. 3. Oficio dirigido a Dirección de Infraestructura sobre la designación de supervisión de los contratos de obra pública que suscriba el municipio.	Ordenadores del gasto, Secretaría General - Talento Humano	Mayo - Diciembre	Trimestral
Interno - Gestión Financiera	1. Falta de un sistema integrado para el manejo de información contable y financiera.	Detrimiento patrimonial e investigaciones	Riesgo Financiero, Riesgo de Corrupción, Riesgo de cumplimiento	4	4	Extremo	1. Implementación del Procedimiento Registro y control de las declaraciones de pago.	1. Implementación de un software dinámico que permita la confiabilidad e integridad con todas las dependencias. 2. Implementación de un modelo estándar de control contable de sostenibilidad de la información.	Reducir y evitar	NO	4	4	Extremo	1. Software funcionando 2. Actas de auditoría	Secretaría de Hacienda, Secretaría General, Dpto. Administrativo de Planeación	Junio - Diciembre	Trimestral

*[Handwritten signature]*



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Código: MAP-RP-01  
 Vigencia desde: septiembre 28 de 2012  
 Versión: 01  
 Página 1 de 1

Proceso: Contratación y Gestión Financiera  
 Objetivo: Identificación de riesgos de corrupción de la Alcaldía Municipal de Neiva  
 Fecha: Abril 23 de 2013

FACTOR	IDENTIFICACION DE RIESGOS			VALORACION DEL RIESGO					Responsables	Cronograma	Seguimiento						
	Riesgo	Causa	Consecuencia	Clasificación	Probabilidad	Impacto	Es eliber?	Grado de evidencia?				Control existentes	Gravedad del riesgo	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Gravedad del riesgo
Interno - Proceso Gestión Financiera	Incremento en prescripciones de pagos de impuestos por diferentes conceptos	1. Deficiencias en sistemas de información para el módulo de impuestos. 2. Deficiencia de personal en el área de Ejecuciones Fiscales. 3. Deficiencia de elementos de oficina (papelaria, tóner, etc.) y servicio de correo para entrega de documentos de cobro persuasivo y coactivo iniciando y finalizando el año.	Riesgo Financiero, Riesgo de Corrupción, Riesgo de cumplimiento	4	4	Extremo	1. Verificación del estado de la cartera de forma manual 2. Manual de cartera adoptado mediante Decreto 1292 de 2012.	2. Manual de cartera adoptado	NO	4	4	Extremo	Reducir y evitar	1. Software funcionando al 100% 2. Verificar asignación de personal de planta 3. Verificar la reserva de elementos de oficina de oficina para el cobro persuasivo y coactivo de cartera.	Alcalde, Secretaría General, Secretaris de Hacienda	Mayo - Octubre	Trimestral

TABLA DE PROBABILIDAD:

NIVEL	CONCEPTO	DESCRIPCION
5	Ciel seguro	Se espera que ocurra en la mayoría de circunstancias
4	Posible	Puede ocurrir con frecuencia
3	Puede	Puede ocurrir en algún momento
2	Probable	Puede ocurrir en algún momento
1	Bajo	Puede ocurrir en algún momento

TABLA DE IMPACTO:

NIVEL	CONCEPTO	DESCRIPCION
5	Catastrófico	Si el hecho llega a presentarse, tendrá graves consecuencias o efectos sobre la entidad
4	Mayor	Si el hecho llega a presentarse, tendrá altas consecuencias o efectos sobre la entidad
3	Mediana	Si el hecho llega a presentarse, tendrá medias consecuencias o efectos sobre la entidad
2	Bastante	Si el hecho llega a presentarse, tendrá bajo impacto o consecuencias
1	Insignificante	Si el hecho llega a presentarse, tendrá consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad

REVISO Y CONSOLIDO:  
  
 OSCAR EDOARDO BERMEO PEÑA  
 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION

APROBO:  
  
 PEDRO HERNAN SUAREZ TRUJILLO  
 ALCALDE MUNICIPAL

Bo. Andrés BELGADO RIVERA  
 JEFE OFICINA MEDSORA JURIDICA