



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ALCALDIA DE NEIVA

AÑO 2014



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	4
6. COMPONENTES DEL PLAN	5
6.1. METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO	5
6.2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES	7
6.3. RENDICION DE CUENTAS	10
6.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	12
7. TERMINOS Y DEFINICIONES	17

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Mapa de Riesgos de Corrupción

9

INTRODUCCION

La Alcaldía de Neiva, comprometida con el desarrollo de una gestión transparente y como aporte a la generación de cultura para minimizar las prácticas que estén al margen de la legalidad, realiza procesos permanentes de planeación, ejecución, verificación y evaluación, en busca de la mejora continua de todos sus procesos, servicios y productos, para garantizar el desarrollo integral de los habitantes del Municipio de Neiva.

En cumplimiento al Decreto 2641 de 2012, la Alcaldía de Neiva elaboró el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" del año 2013, utilizando la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de Colombia, en donde se consolidaron las estrategias establecidas para los cuatro componentes: Identificación de Riesgos de corrupción y medidas para su manejo, Estrategia Antitrámites, Rendición de Cuentas y Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano. Estas estrategias fueron desarrolladas con la participación de todos los funcionarios de la Alcaldía y con el seguimiento y evaluación de la Oficina de Control Interno.

En el mes de abril de 2013, el plan fue publicado en la página web de la Alcaldía de Neiva www.alcaldianeiva.gov.co, al igual que el mapa de riesgos de corrupción, haciendo posible su visualización ante todos los ciudadanos.

La oficina de Control Interno realizó dos seguimientos para verificar el cumplimiento de las estrategias establecidas en dicho plan, y los informes también fueron publicados en la página web de la alcaldía de Neiva.

Según lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal, deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", por lo cual se elabora el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Neiva para la vigencia 2014, instrumento que contempla nuevas estrategias y da continuidad y sostenibilidad a otras que se vienen desarrollando desde el año anterior, para contribuir a una gestión transparente, apoyados en los valores éticos y en los principios de la 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 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.

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 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.

5. METODOLOGIA DE CONSTRUCCION DEL PLAN

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue realizado de forma conjunta con la participación de algunas dependencias de la Alcaldía Municipal de Neiva, de conformidad con el Decreto 2641 de 2012 y basados en la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de Colombia en 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) de la Alcaldía de Neiva para la vigencia 2014, incluyó las siguientes actividades:

- Se conservó la estructura del equipo de trabajo con la que se diseñó el Plan Anticorrupción del año 2013, en donde se asignó un líder por cada componente, así:

- Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo – Dr. Álvaro Macías Villarraga – Representante de Alta Gerencia MECI – Calidad.
 - Estrategia Antitrámites - Dr. Luis Miguel Losada – Asesor TIC
 - Rendición de Cuentas – Dra. Elizabeth Collazos Méndez – Secretaria de Desarrollo Social y Dr. Miller Jamir Hernández H. –Director de Prospectiva, Programas y Proyectos.
 - Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano – Jorge Eduardo Mariño Indaburu – Secretario General.
- Para cada componente se definió un Plan de Acción.
 - Se identificaron los riesgos de corrupción y las acciones para su manejo, de acuerdo a la metodología DAFP.
 - 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 enero 28 de 2014.

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

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

En este documento se presenta un “Plan estratégico de actividades” como aporte al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, desde el componente de Riesgos de Corrupción haciendo 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.

COMPONENTE: IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA												INDICADOR	RESPONSABLE			
		E N E	F E B	M A R	M A R	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		
PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, Y ACCIONES PARA SU MANEJO	Una vez aprobado por el Consejo de Gobierno el respectivo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2014, será publicado en la página web de la alcaldía de Neiva, en el link del sistema de gestión de calidad, especificando actividades, cronograma, responsables e indicadores.	X															Plan de Acción 2014 publicado en el link de calidad y pagina web del Municipio	Gestión de Calidad - Planeación Estratégica
	Se socializará a los Servidores Públicos sobre la metodología, actualización e identificación de los riesgos de corrupción, extraídos a partir de los trámites y procedimientos y en la cultura a la no corrupción.					X											Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas	Secretaría General, Gestión de Calidad - Talento Humano.
	Revisar, homologar y validar la metodología de la administración de riesgos por gestión existente en la Alcaldía de Neiva, de acuerdo a las directrices del DAFP, con el fin de articularlos con los riesgos anticorrupción, definiendo así una sola herramienta metodológica, acorde a la política, instructivo y procedimiento de la administración de Riesgos.				X												Metodología de Riesgo validada según guía DAF	Gestión de Calidad - Planeación Estratégica
	Ajustes en la cadena de valor, mapa de procesos y procedimientos actualizados, conforme a la estructura administrativa de la Alcaldía de Neiva.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Mapa de procesos, procedimientos y documentación del SIG actualizado.	Gestión de Calidad
	Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción													X	X		Mapas de Riesgos de corrupción actualizado conforme a metodología DAF	Responsable de cada proceso – Gestión de Calidad
Mantener actualizado del Manual de Contratación, acorde con estrategias de lucha contra la corrupción.											X					Manual de Contratación actualizado	Comité Contratación, Jefe Oficina contratación y Jefe Oficina Jurídica.	
Realizar vigilancia y control a la implementación del Manual de Contratación, a través del Comité de Contratación.											X					Seguimientos semestrales	Comité de Contratación	

6.2 ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Para alcanzar los objetivos fijados en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, siguiendo las directrices del Decreto 2693 de 2012, del Decreto de Gobierno en Línea y complementarios, se vienen desarrollando acciones en todos los ámbitos, como:

- 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 y eficiencia administrativa (Cero Papel).
- Mejora del Sistema de Gestión de Información (SGI).

De acuerdo a las actividades realizadas en el año 2013, se debe seguir articulando las acciones con las diferentes dependencias del Municipio, con el fin de alcanzar las metas propuestas siendo multiplicadores de información hacia la ciudadanía y brindando un buen servicio.

En el año 2013 se adelantaron jornadas de sensibilización y certificación en competencias de TIC a los servidores públicos del Municipio y se proyecta para el 2014 continuar con las capacitaciones en materia de TIC.

De igual forma en el 2013, en articulación con el DAFP se dio continuidad al proceso de actualización de los trámites y procedimientos administrativos del Municipio de Neiva, en la plataforma SUIT 3.0. A la fecha la alcaldía de Neiva cuenta con 18 trámites y servicios aprobados y validados.

Para la vigencia del 2014 se proyecta la realización de las siguientes actividades:

COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES													
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA											
		E	F	M	A	M	J	J	J	A	S	O	N
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DIC
PUBLICACIÓN DE DATOS ABIERTOS	Levantar el inventario de datos abiertos del Municipio de Neiva y publicarlo en la sección de "Atención al Ciudadano".	X	X	X	X	X	X	X					
PUBLICAR INFORMACIÓN VERAZ, TRANSPARENTE Y OPORTUNA	Continuar con la actualización de la información a la ciudadanía, empresas y servidores públicos, que cumpla con los parámetros de calidad, oportunidad, vigencia y política editorial.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA LEY ANTITRAMITES 962 DE 2005 Y DECRETO 019 DE 2012	Identificar los trámites y procedimientos susceptibles a ser racionalizados.	X	X	X	X	X	X						
	Priorizar los trámites a intervenir con la racionalización.	X	X	X	X	X	X						
APROPIACIÓN Y COMUNICACIÓN: SOSTENIBILIDAD Y SOCIALIZACIÓN	Aplicar el procedimiento de racionalización levantado de los trámites y procedimientos administrativos priorizados que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante la Alcaldía de Neiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Actualizar 20 trámites en la plataforma SUIT. 3.0.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RESPONSABLE	Secretaría de Desarrollo Económico, TIC y Turismo												
	Secretaría de Desarrollo Económico, TIC y Turismo, Asesoría de Comunicaciones, Secretaría General.												
INDICADOR	Inventario de datos abiertos publicado												
	# de documentos, links, noticias actualizadas semanalmente												
RESPONSABLE	Secretaría de Desarrollo Económico, TIC y Turismo – Secretaría General – Atención al Ciudadano												
	Secretaría de Desarrollo Económico, TIC y Turismo – Secretaría General												
INDICADOR	Trámites y procedimientos identificados / Inventario trámites												
	Trámites Priorizados												
RESPONSABLE	Secretaría de Desarrollo Económico, TIC y Turismo – Secretaría General												
	Secretaría de Desarrollo Económico, TIC y Turismo – Secretaría General Atención al Ciudadano												
INDICADOR	N° trámites racionalizados/ N° de trámites priorizados												
	Trámites actualizados/Trámites identificados												
RESPONSABLE	Secretaría de Desarrollo Económico, TIC y Turismo - Secretaría General												
	Secretaría de Desarrollo Económico, TIC y Turismo - Secretaría General												
INDICADOR	# funcionarios municipales certificados/ # total funcionarios municipales												

R

COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES																						
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA																				
		E N E	F E B	M A R	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																				
		RESPONSABLE																				
<p>ADELANTAR ACCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE TODOS LOS COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA</p>	<p>Cumplir con los criterios definidos en cada uno de los componentes: Información, interacción, transacción, transformación, democracia, transversales</p>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		<p>% Cumplimiento: Información 55, interacción 60, transacción 35, transformación 40 , democracia 65, transversales 60</p>												<p>Secretaría de Desarrollo Económico, TIC y Turismo - Secretaria General</p>								



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, la administración municipal realizó 26 consejos comunales en el año 2012 y 24 consejos comunales en el año 2013, distribuidos en todas las comunas y corregimientos del municipio de Neiva.

COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS													
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA											
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
		NE	EB	AR	AB	MA	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DI
INFORMACIÓN	Construir y publicar dos informes al año sobre el avance del Plan de Desarrollo, para rendición de cuentas.				X								X
	Planear dos Audiencias públicas de rendición de cuentas.				X						X		
	Divulgar y convocar los actores identificados para que participen en las Audiencias Públicas de rendición de cuentas.						X	X	X			X	X
DÍALOGO	Realizar dos (2) procesos de Audiencias Públicas.								X				X
	Realizar 24 consejos comunales para socializar con la comunidad, los avances en el cumplimiento de compromisos con cada comuna y corregimiento.								X	X	X	X	
INCENTIVOS O SANCIONES	Evaluación de resultados del avance en la ejecución del Plan de Desarrollo por dependencias.												X
	Implementar el Plan de Incentivos del Municipio de Neiva, en lo relacionados con el cumplimiento a la ejecución del Plan de Desarrollo.											X	
	Las sanciones estarán dadas por las decisiones que tome el representante del ente territorial.								X				X



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.

En este componente, para el año 2014 se incluyeron varias de las actividades contenidas en el plan Anticorrupción que rigió para el año inmediatamente anterior, toda vez que son actividades que se deben mantener en tiempo, para darle sostenibilidad a los mecanismos que nos garanticen mejorar la atención al ciudadano.

En las actividades relacionadas con las adecuaciones físicas de diez y nueve (19) dependencias Municipales, no se pudo alcanzar el cumplimiento del 100%, ante todo por la falta de recursos presupuestales suficientes para realizar la remodelación de las dependencias ubicadas en el segundo piso del edificio Municipal, hechos que nos obligó a incluirlas en el Plan del año 2014, en el número de dependencias que quedaron pendientes, es decir, de ocho (8) dependencias.

COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO																
MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA														
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
		INDICADOR														
		RESPONSABLES														
IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR EL PROCEDIMIENTO DE ATENCION 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.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	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.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Todas las dependencias de la Administración Municipal bajo la supervisión del responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano.
	Difundir externamente y cada tres (3) meses, 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.				X			X			X					Oficina Atención al Ciudadano y Asesor de Comunicaciones.
	Revisar y validar los procedimientos relacionados con el proceso de atención al ciudadano con el fin de actualizarlos de acuerdo a la normatividad vigente.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Representante de la Alta Dirección, Secretario General, Oficina de Atención al Ciudadano, Secretaría de Desarrollo Económico, TIC y Turismo y Asesor de Despacho TIC.	



COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA												INDICADOR	RESPONSABLES		
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
MEDIR LA SATISFACCION DEL CIUDADANO EN RELACION CON LOS TRAMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA EL MUNICIPIO DE NEIVA.	Realizar una medición de la satisfacción del ciudadano mediante la aplicación de encuestas.													X	X	Medición realizada.	Oficina de Atención al Ciudadano
DISPONIBILIDAD DE INFORMACION A LA COMUNIDAD.	Verificar mensualmente el cumplimiento de los tiempos de respuesta a PQRSD.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Número de verificaciones realizadas.	Oficina de Atención al Ciudadano.
ESTABLECER PROCEDIMIENTOS DISEÑAR ESPACIOS FISICOS Y DISPONER DE FACILIDADES ESTRUCTURALES PARA LA ATENCION PRIORITARIA A PERSONAS EN SITUACION DE DISCAPACIDAD. NIÑOS, NIÑAS, MUJERES Y GESTANTES ADULTOS MAYORES.	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. Garantizar que en las ocho (8) dependencias Municipales que quedaron pendientes en la vigencia anterior, 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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Procesos del SIG publicados en página Web de la Alcaldía de Neiva.	Representante de la Alta Dirección en el SIG
																Instalaciones de ocho (8) dependencias Municipales con disponibilidad de espacios físicos y facilidades estructurales	Secretario General- contratista y Director de Infraestructuras.

COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA												INDICADOR	RESPONSABLES			
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
DESARROLLAR COMPETENCIAS Y HABILIDADES 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					X								Número de servidores públicos capacitados/No. servidores públicos programados para capacitación.	Secretario General y Área de Talento Humano.
ESTABLECER CANALES DE ATENCION QUE PERMITAN LA PARTICIPACION CIUDADANA.	Mantener como canales de atención y participación ciudadana, el canal presencial, telefónico, página Web, encuentros comunales, medios radiales, buzones, carteleras institucionales o disponer mediante un Call Center.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	No. canales de atención y participación ciudadana establecidos/ No. canales de atención y participación al servicio del ciudadano.	Secretaria General, Oficina De Atención al Ciudadano, Asesor de Comunicaciones, Secretario de Desarrollo Económico, Turismo y TIC y Asesor de Despacho TIC.	
ADECUAR LOS ESPACIOS FISICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD Y SENALIZACION.	Garantizar que en las ocho (8) dependencias Municipales que quedaron pendientes en la vigencia anterior, 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			Ocho (8) dependencias Municipales con instalaciones adecuadas sin barreras arquitectónicas u obstáculos físicos.	Secretario General - contratista y Director de Infraestructuras.	
INTEGRAR CANALES DE ATENCION E INFORMACION PARA ASEGURAR LA CONSISTENCIA	Mantener en funcionamiento el software y hardware existentes y destinados al manejo de archivos y gestión documental.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Software y hardware de Archivo y gestión documental en producción	Responsable del Archivo Central Municipal, Secretario de Desarrollo Económico TIC y Asesor TIC.	

COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA												INDICADOR	RESPONSABLES	
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
Y HOMOGENEIDAD DE LA INFORMACION QUE SE ENTREGUE AL CIUDADANO POR CUALQUIER MEDIO.	Mantener mecanismos de información a través de los canales de información establecidos (presencial, telefónico, página Web, encuentros comunales, medios radiales, buzones, carteleros institucionales, o disponer mediante un 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.	Secretario General y Oficina de Atención al Ciudadano.

3

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.

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.

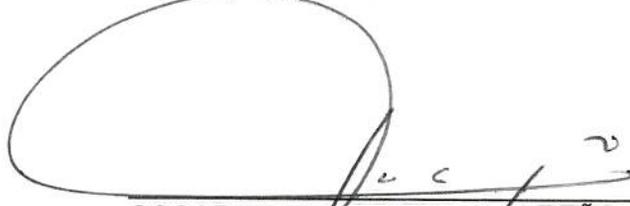
Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

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



Vo.Bo. ANCIZAR MEDINA PEÑA
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Aprobó:



PEDRO HERNAN SUAREZ TRUJILLO
Alcalde Municipal

ANEXO 1.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

d

ENTIDAD: ALCALDIA DE NEIVA

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

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

PROCESO	IDENTIFICACION			ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO		
	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		Probabilidad de Materialización	VALORACION		Acciones	Responsable	Indicador
			No.	Descripción		Tipo de Control	Administración del Riesgo			
PLANEACION ESTRATEGICA	Definir el conjunto de directrices y acciones para el ordenamiento de la totalidad o porciones específicas de su territorio de forma concentrada, que orienten el desarrollo y regulen la utilización y ocupación del espacio físico Municipal. PR-PE-07 ELABORACION, IMPLEMENTACION Y SEGUIMIENTO DEL POT.	Prevalce el interés particular sobre el interés general	1	Decisiones ajustadas a intereses particulares	Casi Seguro	Correctivo	Evitar el Riesgo	Unificar la norma y estandarizar la información del documento escrito del POT (Acuerdo 028 del 2009) con sus anexos y la cartografía	Director de Planeación y Director POT	POT reformulado, ajustado a la norma y aprobado a Diciembre de 2014.
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la Alcaldía de Neiva, permitiendo hacer el seguimiento en tiempo real, del trámite realizado hasta darle respuesta dentro de los términos de Ley, brindando la información en forma actualizada, coherente y disponible. PR-AC-03PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Falta de compromiso, valores éticos, principios, profesionalismo	1	Discrecionalidad de los funcionarios ejecutan el trámite o procedimiento	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Capacitaciones, jornadas de sensibilización del compromiso ético, la no corrupción, conocimiento del procedimiento y evidenciar las consecuencias que nos conlleva.	Secretario General Atención al Ciudadano	Formato implementado con tiempo de respuesta oportuna mensualmente.
GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL	Asignar y entregar subsidios de vivienda de interés social a la población menos favorecida en áreas de brindar una vivienda digna. PR-VS-03 ASIGNACION DE SUBSIDIOS	Por fenómeno cultural, todos quieren que les aprueben el subsidio sin importar que cumplan o no los requisitos legales.	1	Amiguismo clientelismo	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Esta proyectado adquirir un software para manejar todo el proceso de postulación, calificación y asignación de subsidio.	Director de Vivienda / Secretario de Hacienda / Contratación	Software adquirido e implementado a Junio 2014.
GESTIÓN EN DEPORTE Y RECREACIÓN	Atender las solicitudes para la constitución, seguimiento y control de clubes deportivos y legalización de los mismos. PR-DR-01 CONSTITUCIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CLUBES DEPORTIVOS.	El ciudadano no planea el desarrollo de su actividad a tiempo conforme a la norma	1	Ausencia de canales de comunicación.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Elaboración y publicación de lista de chequeo frente a los tiempos, dar a conocer a los presidentes de clubes y ligas a fin que puedan cumplir con lo establecido.	Director / Profesional Especializado	Numero de organismo deportivos capacitados / sobre numero de organismos reconocidos existentes
GESTIÓN DE VIAS E INFRAESTRUCTURA	Mejorar y conservar la malla vial y la Infraestructura y Apoyar la Ejecución de Obras Civiles del Municipio de Neiva. PR-VI-01CONSTRUCCION, MANTENIMIENTO DE LA MALLA VIAL Y OBRAS DEL MUNICIPIO DE NEIVA	Los intereses que tiene cada persona en la consecución del objetivo.	1	Amiguismo clientelismo	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Seleccionar las solicitudes que sean viables técnicamente por orden de llegada, crear base de datos para que semestralmente a través de un acta queden plasmadas y sean de conocimiento del Alcalde y Secretario de Vias, para que se tengan en cuenta a través de un comité de selección, el cual debe estar articulado con el Plan de Desarrollo.	Alcalde / Secretarios de Vias e Infraestructura	Vias pavimentadas / vias solicitadas a Junio 2014
CONTRATACION	Por el cual se adoptan los procesos de Contratación en la Administración Municipal y se hacen unas delegaciones.	Favorecimiento a terceros, Desconocimiento de la norma	1	Estudios previos o de factibilidad superficiales	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Manual de Contratación actualizado conforme a la norma, efectuar capacitaciones a los servidores publicos y verificar las capacitaciones del manual de contratación.	Alcalde / jefes de despacho	Manual actualizado e implementado
GESTIÓN FINANCIERA	Generar facturas o recibos de pago de la vigencia para el pago oportuno por parte del contribuyente y atender las peticiones, quejas y reclamos que presenten dichos contribuyentes sobre el cobro del impuesto predial. PR-GF-7 NOVEDADES,FACTURACION Y RECLAMACIONES IMPUESTO PREDIAL	No existe mecanismo de verificación de la información con una base de datos actualizada dentro del sistema que se maneja.	1	Falta de software para seguimiento y control	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Implementar un software de gestión documental y de procesos, definir los permisos de cada perfil de los usuarios	Secretario de Hacienda	Software funcionando / Reportes de software de seguimiento y control