



MUNICIPIO DE NEIVA
NIT. 891180009-1



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – 2023

Enero de 2023

DOCUMENTO PRELIMINAR

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	4
1. ACCIONES PRELIMINARES	5
2. OBJETIVOS	6
2.1. OBJETIVO GENERAL	6
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
3. COMPONENTE ESTRATÉGICO	7
4. ALCANCE	8
5. MARCO NORMATIVO	9
6. METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN	10
7. COMPONENTES DEL PLAN	12
7.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	12
7.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	21
7.3. RENDICIÓN DE CUENTAS	22
7.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	25
7.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	28
7.6. INICIATIVAS ADICIONALES	30
8. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	31

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Mapa de Riesgos de Corrupción.

DOCUMENTO PRELIMINAR

INTRODUCCIÓN

El Plan de Desarrollo Municipal 2020 – 2023, Mandato Ciudadano, Territorio de Vida y Paz, plasma la propuesta realizada a través del programa de Gobierno del señor Alcalde **Gorky Muñoz Calderón**, “Un Mandato Ciudadano”; es una propuesta colectiva para mejorar la construcción de un municipio en el que todos queremos vivir, en donde se diseñó una estrategia de participación colectiva, ÁGORA CIUDADANA: **Un espacio vivo para el diálogo social, la participación comunitaria y el acuerdo ciudadano.**

La democracia participativa asume como uno de sus objetivos que el ciudadano no limite su papel dentro del sistema democrático al ejercicio del sufragio, como ocurre en la democracia representativa, sino que asuma un **rol protagónico, activo y propositivo** dentro de la política, tanto a nivel comunitario, como regional y nacional. Básicamente, se propone que el constituyente primario que es el pueblo, se involucre con voz y voto en las decisiones que le afectan, considerando la problemática por cada comuna y corregimiento, proponiendo iniciativas, debates, pronunciándose a favor o en contra de una u otra medida, así como vigilando y verificando su implementación.

Con el fin de hacer transparente las gestiones públicas y fortalecer las relaciones entre la administración municipal y el ciudadano; y atendiendo los lineamientos de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 124 de 2016 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Municipio de Neiva elaboró el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2023, en donde se dan a conocer las diferentes estrategias para combatir actos de corrupción en la Administración Municipal, en los siguientes componentes que fueron desarrollados con la participación de los líderes de cada uno y socializado con los funcionarios de la Alcaldía de Neiva:

- ✓ Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
- ✓ Racionalización de Trámites.
- ✓ Rendición de Cuentas.
- ✓ Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- ✓ Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.
- ✓ Iniciativas Adicionales

1. ACCIONES PRELIMINARES.

Para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2023, se tuvieron en cuenta las acciones preliminares establecidas en el documento “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2”.

1.1. CONTEXTO ESTRATEGICO.

Para el análisis del contexto se tomaron los autodiagnósticos realizados en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, los cuales se encuentran publicados en el portal web de la alcaldía de Neiva.

1.2. ÁREAS RESPONSABLES.

A partir del año 2013, por instrucciones del señor Alcalde se definió un equipo de trabajo para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Actualmente se tienen responsables para cada componente de acuerdo con las funciones establecidas en el Decreto 877 de 2020, así:

- Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de Corrupción – MIPG.
- Racionalización de Trámites – Secretaría de TIC.
- Rendición de Cuentas – Dirección de Prospectiva – Equipo Técnico Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano – Secretaría General.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información – Asesora de Despacho.
- Iniciativas Adicionales – Secretaría General.

Roles y responsabilidades:

Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none">• Le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad.• Ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad.• Seguimiento a las acciones planteadas.
Responsables de componentes y su equipo	<ul style="list-style-type: none">• Proponer las acciones del plan.• Realizar monitoreo permanente.
Oficina de Planeación	<ul style="list-style-type: none">• Liderar el proceso de construcción del plan.• Consolidar el plan.• Socializar y realizar monitoreo.

Oficina de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar tres seguimientos al año (Abril, Agosto y Diciembre) y publicar los respectivos informes.
----------------------------	--

El Departamento Administrativo de Planeación es el encargado de liderar el proceso de construcción, consolidar el plan a partir de la información remitida por los líderes de cada componente y publicarlo en el portal web. Igualmente debe realizar la socialización y monitoreo de su cumplimiento.

La Oficina de Control Interno realiza tres seguimientos al año (abril, agosto y diciembre) y publica los respectivos informes en el portal web de la Alcaldía de Neiva.

1.3. PRESUPUESTO.

La fuente de financiación del Plan Anticorrupción y sus diferentes componentes se hace con cargo a los recursos de funcionamiento los cuales son priorizados para su inversión, facilitando cumplimiento del valor rector de esta administración.

1.4. METAS.

Para la medición del cumplimiento a las actividades incorporadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se determinan las metas priorizadas de acuerdo a la valoración medible y con sus respectivas acciones y tiempos a cumplir en la vigencia, el cual será sujeto de seguimientos en el marco del afianzamiento de la cultura del autocontrol y el control interno. Estas metas son registradas en los formatos establecidos para cada uno de los componentes.

1.5. INDICADORES.

Responde a una unidad de medida para determinar el avance de la meta u acción objeto de seguimiento en un periodo determinado y son registrados en el formato establecido para las actividades de cada uno de los componentes.

2. OBJETIVOS.

2.1. OBJETIVO GENERAL.

Desarrollar una estrategia y definir acciones que permitan implementar estándares de transparencia y lucha contra la corrupción, que aporten a la generación de capacidades institucionales hacia una Entidad más íntegra, efectiva e innovadora, conforme lo establece el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 emitido por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, que se puedan presentar en el municipio de Neiva, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.
- Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos y procedimientos; y generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y portal web, que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.
- Brindar información de calidad y en lenguaje apropiado a los ciudadanos, sobre los resultados de la gestión realizada por la Alcaldía de Neiva y propiciar espacios de diálogo entre el Estado y los Ciudadanos, en busca de la transparencia y participación.
- 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.
- Poner a disposición de toda la ciudadanía, la información pública producida por la Alcaldía de Neiva, con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad, conforme a la Ley 1712 de 2014.
- Emprender iniciativas adicionales que permitan generar una cultura de transparencia, legalidad y lucha contra la corrupción.

3. COMPONENTE ESTRATÉGICO

MISIÓN.

Los habitantes del Municipio de Neiva construyen un territorio sostenible y sustentable que permite desarrollar sus habilidades, talentos y capacidades de emprendimiento para mejorar su calidad de vida y la dignidad humana.

VISIÓN.

El municipio soñado se construye entre todos desde el territorio, mejorando las condiciones de vida para el progreso, de manera ordenada, sostenible, sustentable, que dignifique al ser humano, fomentando la participación ciudadana como una herramienta fundamental en el desarrollo.

CODIGO DE INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO.

La Alcaldía de Neiva, en cumplimiento de su misión institucional y en la búsqueda del mejoramiento continuo del servicio que presta, elaboró el Código de Integridad, en el cual se busca orientar el comportamiento humano, que debe representar la conducta de los Servidores Públicos en el desarrollo de sus actividades diarias. Compromiso con el deber ético y moral que también se verá reflejado en nuestro diario vivir como miembros de una familia y de la sociedad neivana.

El Código de Integridad y Buen Gobierno fue construido a partir de la implementación del Decreto N° 1499 de 11/09/2017, el cual establece por disposición del Gobierno Nacional los cinco principales valores que deben adoptar las entidades con el objetivo de orientar la integridad del comportamiento del servidor público frente a los ciudadanos del país.

VALORES.

- **Honestidad.** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto.** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso.** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia.** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia.** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Transparencia.** Es la disposición de nuestra administración municipal, hacia el cumplimiento de las normas bajo parámetros éticos, que garanticen el seguimiento y el control por parte de las demás instituciones públicas, por la comunidad y la ciudadanía en particular, en cumplimiento de nuestras funciones.

4. 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.

5. MARCO NORMATIVO.

Ley 1474 de 2011, Artículo 73, 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”*.

Decreto 2641 de 2012 por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso de la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley Estatutaria 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de la participación democrática.

Decreto 124 de 2016. Por medio del cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Decreto 1499 de 2017. Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

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.

Decreto 612 de 2018, Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

Decreto Ley 2106 de 2019. Por medio del cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Decreto Ley 2106 de 2019, Artículo 4. *La estrategia antitrámites de que tratan los artículos 73 y 74 de Ley 1474 de 2011 deberá registrarse en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT y será exigible a todas las autoridades. En la formulación de la estrategia antitrámites las autoridades deberán generar espacios de participación ciudadana con los usuarios, con el objeto de identificar oportunidades de mejora en los trámites a su cargo, de lo cual dejarán constancia.*

Ley 2013 de 2019. Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés.

Ley 2016 de 2020. Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones.

Ley 2052 de 2020. Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

Resolución 1519 de 2020. Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

Resolución 455 de 2021. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la Ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020.

Decreto 230 de 2021. Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.

Circular Externa No. 100-020 del 10 de diciembre de 2021, emitida por la Función Pública. Lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2022.

6. METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN.

Desde el año 2013, la Alcaldía de Neiva viene dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 124 de 2016, con la elaboración anual de la estrategia “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, basados en la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de Colombia.

El Plan Anticorrupción, el Mapa de Riesgos de Corrupción y los informes de seguimiento, se vienen publicando en la sección de “Transparencia y Acceso a la Información Pública” y en el menú “Participa” del portal web de la Alcaldía de Neiva www.alcaldianeiva.gov.co, haciendo posible su visualización ante todos los

ciudadanos, dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y del Acceso a la Información Pública Nacional.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizó de forma concertada, basados en la metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción versión 5”, incluyendo dentro del proceso para su construcción, las siguientes actividades:

- Se contó con un equipo de trabajo, conformado por un responsable o líder de cada componente, así:
 - o Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de Corrupción – MIPG.
 - o Racionalización de Trámites – Secretaría de TIC.
 - o Rendición de Cuentas – Dirección de Prospectiva – Equipo Técnico Rendición de Cuentas.
 - o Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano – Secretaría General.
 - o Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información – Asesora de Despacho.
 - o Iniciativas Adicionales – Secretaría General.

Estos líderes fueron los encargados de proponer y definir las actividades que hicieron parte de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de entregarlos al Departamento Administrativo de Planeación para su respectiva consolidación.

- Se identificaron los riesgos de corrupción y las acciones para su manejo, de acuerdo a la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de controles en Entidades Públicas, versión 5.
- **Socialización antes de su publicación:** Para permitir que los funcionarios y ciudadanos conocieran el documento preliminar y manifestaran sugerencias dentro del proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración y antes de su publicación, se realizó el proceso de socialización, así:
 - o Con servidores públicos, a través de correo institucional, el día 11 de enero de 2023.
 - o Con la ciudadanía e interesados externos, a través del portal web de la Alcaldía de Neiva, durante el periodo comprendido entre el 11 de enero de 2023 al 25 de enero de 2023.
- El Departamento Administrativo de Planeación consolidó el documento final.
- Se realizó la socialización y aprobación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el **XX de enero de 2023**.
- **Publicación:** El presente Plan se publica en el menú “Participa” del portal web de la Alcaldía de Neiva.
- **Socialización después de su publicación:** Una vez aprobado y publicado el presente Plan, será enviado nuevamente a los correos electrónicos de todos los servidores públicos de la Alcaldía de Neiva y se informará a los entes de control

sobre su construcción y publicación. Igualmente se utilizarán las carteleras de la Alcaldía de Neiva para su promoción y/o publicación.

- **Monitoreo:** Tanto el Departamento Administrativo de Planeación como los líderes de los componentes y jefes de las dependencias deberán monitorear permanentemente las actividades establecidas en el presente Plan.
- **Ajustes y modificaciones:** Después de la publicación del presente Plan, se podrán realizar los ajustes y modificaciones que sean necesarios para su mejora.
- **Seguimiento:** La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el presente Plan. Los cortes de seguimiento serán: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2023. Igualmente deberá publicar los respectivos informes de seguimiento en el portal web de la alcaldía de Neiva, dentro de los diez (10) primeros días hábiles después de cada corte.

7. COMPONENTES DEL PLAN.

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

- Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información
- Iniciativas Adicionales

7.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

La Alcaldía de Neiva, cuenta con una estrategia metodológica para la realización del control y actualización de los Riesgos de Corrupción según los lineamientos establecidos en la *“Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas – versión 5 de diciembre de 2020”* y en el documento *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”*, establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el objetivo de identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

El municipio de Neiva cuenta con una Política de Administración del Riesgo (POL-GGMIPG-02), basada en la metodología establecida en la Guía de Identificación del Riesgo para las entidades públicas versión 5, la cual se complementa con el procedimiento PR-GGMIPG-06 Administración del Riesgo, lo que nos permitió identificar y actualizar los riesgos de corrupción, gestión y riesgos de Seguridad de la Información. Estas herramientas se encuentran publicadas en el portal web del municipio de Neiva como parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y que pueden ser consultadas en el link:

<https://www.alcaldianeiva.gov.co/Gestion/Paginas/Clasificacion-Procesos-y-Sub-Procesos.aspx>.

Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción, se establecieron mesas de trabajo, mediante invitación llevada a cabo a través de una circular con la cual se realizó citación a los secretarios y líderes de procesos, previa elaboración de un cronograma de trabajo.

Para la identificación de los riesgos de corrupción de la entidad, se analizó el Entono Externo e Interno, cumpliendo con los parámetros establecidos en la Guía de Identificación del Riesgo para las Entidades Públicas y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y gestión:

AMBITO EXTERNO

Según el cronograma establecido con la Oficina de MIPG se solicitó a los Entes de Control una relación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), con el objetivo de identificar los posibles riesgos potenciales que pueden afectar la gestión administrativa. En el presente informe se identificarán los posibles riesgos de corrupción generados por fuentes externas, las cuales se encuentran identificadas como las quejas, reclamos y denuncias establecidos en contra de la entidad ante los entes de control como son la Personería, Procuraduría y Contraloría.

La información remitida por las entidades y el informe de PQRSD de la Oficina de Atención al Ciudadano fue tomada como base para realizar un diagnóstico que nos permitió establecer las quejas, reclamos y denuncias como potencial fuente de riesgos de corrupción, una vez obtenida la información, se depuraron las que cumplen con los requisitos de ser un potencial riesgo.

En el segundo semestre del 2022 se recepción y analizó el consolidado de PQRSD entregadas por los entes de control distribuidas de la siguiente manera: Contraloría General 44 anexos, Contraloría Municipal 39 anexos, Personería 3 anexos, Procuraduría General 41 anexos, para un total de 127 anexos.

Teniendo en cuenta la tipología y afectación de cada una de las quejas, reclamos y denuncias que comprometen el desarrollo de las actividades de acuerdo a esto se efectuó un descarte o filtro de acuerdo a las directrices y recomendaciones del asesor jurídico basándonos en el contenido e identificar la dependencia con la que se trabajará para el 2023.

ENTIDAD	TRATAMIENTO
Contraloría General	Relacionó 44 oficios de los cuales se identificaron 12 oficios de posibles denuncias.
Contraloría Municipal	Relacionó 39 oficios de los cuales se identificaron 27 denuncias y 2 quejas.

Consiguiente se analizaron las denuncias y quejas que se filtraron y se tomó un segundo filtro tomando como base el contenido de las mismas quejas y denuncias teniendo un resultado de:

26 oficios eliminados por manifestar solicitud de información y por falta de argumentos.

Se identificaron las dependencias de las cuales correspondía cada una de las denuncias y quejas estableciéndole a su vez la clasificación del riesgo asociado como riesgo de gestión, riesgo de corrupción y riesgo de la seguridad de la información, pero que para la construcción del PAAC se tendrán en cuenta los identificados como riesgos de corrupción.

PROCESOS Y SUBPROCESOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
Gestión de Gobierno	RIESGO DE CORRUPCION.
Gestión Infraestructura Educativa	RIESGO DE CORRUPCION.
Gestión de Movilidad	RIESGO DE CORRUPCION.
Gestión Control Interno Disciplinario	RIESGO DE CORRUPCION.

CONSOLIDADO MAPA DE RIESGOS VERSION 5.

ÁMBITO INTERNO:

Se realizó la consolidación de los riesgos del tercer cuatrimestre de la vigencia 2022 según las mesas de trabajo realizadas para la actualización del mapa de Riesgos de corrupción, teniendo en cuenta las recomendaciones establecidas en el segundo informe de seguimiento al PAAC, emanado por la Oficina de Control Interno. En conclusión, tenemos 38 riesgos de corrupción en la matriz de riesgo de la entidad a corte de 30 de diciembre del 2022.

El consolidado mapa de riesgo versión 5 se encuentra publicado en el portal WEB de la alcaldía de Neiva en el siguiente link:

<https://www.alcaldianeiva.gov.co/Gestion/Paginas/Riesgos-de-Gesti%C3%B3n.aspx>

RIESGOS MATERIALIZADOS

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento. Para determinar la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública:

- Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias
- Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.

La probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado. A continuación, se relacionan los riesgos de corrupción materializados en la Alcaldía del municipio de Neiva y su fuente de materialización llegada a la oficina MIPG en el segundo semestre del 2022.

PROCESO / SUBPROCESO	RIESGO	FUENTE DE MATERIALIZACION
Gestión Oficina de Contratación	No. 24: Posibilidad de elaboración de Estudios previos que no cumplan con los fines de la contratación pública y la normativa vigente en temas de contratación estatal por la falta de conocimiento de los encargados para elaborar los estudios técnicos.	Auditoria 3a Línea
Gestión Dirección Talento Humano	No. 29: Posibilidad de injerencia en la vinculación de personal (provisionales, libre nombramiento y remoción, periodo, encargo), saltándose los lineamientos establecidos en la Ley 909 del 2004, Ley 1960 de 2019 y el Decreto 1083 del 2015.	Denuncia ente de control
Gestión Tesorería	No. 205: Posibilidad de realizar los pagos a proveedores infringiendo lo establecido en el procedimiento PR-GHT-05 pago a proveedores, incumpliendo el consecutivo de radicación de las cuentas por pagar.	Denuncia Pública (Medios)

Actualmente los riesgos materializados están en la primera fase de identificación por lo que en la vigencia del 2023 está proyectado dar el tratamiento adecuado para tomar acciones de mejora, por lo que dicha identificación se socializó en el Comité CICC realizado el día 14 de diciembre del 2022.

INVENTARIO DE RIESGOS

Los riesgos fueron identificados a partir de los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación, que hacen parte del Sistema de Gestión de la Alcaldía de Neiva.

El objetivo de este punto es conocer el estado inicial y el posterior, de los riesgos de corrupción de la administración municipal de Neiva en el periodo comprendido del 30 de agosto al 30 de diciembre del 2022. El informe detallado donde identifica el número de modificaciones, eliminaciones o creaciones, desarrollado en el tercer cuatrimestre, se encuentra en publicado en el portal web en el link <https://www.alcaldianeiva.gov.co/Gestion/Paginas/Riesgos-de-Gesti%C3%B3n.aspx>.

En conclusión, se establece un total de 38 riesgos de corrupción en la matriz de riesgo de la entidad a corte de 30 de diciembre del 2022; de los 38 riesgos de corrupción se le realizó tratamiento a 31 de ellos, quedando 7 riesgos de corrupción en proceso de tratamiento o modificación.

Responsabilidades Líneas de Defensa.

LÍNEA	RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD FRENTE AL RIESGO
LÍNEA ESTRATÉGICA	ALTA DIRECCIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir y aprobar la Política para la Administración del Riesgo. 2. Definir y hacer seguimiento a los niveles de aceptación (apetito al riesgo). 3. Analizar los cambios en el entorno (contexto interno y externo) que puedan tener un impacto significativo en la operación de la entidad y que puedan generar cambios en la estructura de riesgos y controles. 4. Analizar los riesgos, vulnerabilidades, amenazas que pongan en peligro el cumplimiento de los objetivos estratégicos, planes institucionales, metas, compromisos de la entidad, gestión de los procesos y capacidades para prestar servicios. 5. Analizar los riesgos y amenazas institucionales, que puedan afectar el cumplimiento del plan estratégico.
PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA	Líderes de Proceso secretario general subdirectores (as) jefe de Oficina Gerencias Responsable del proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, valorar, evaluar y actualizar cuando se requiera, los riesgos que pueden afectar los objetivos, programas, proyectos y planes asociados a los procesos. 2. Definir, adoptar, aplicar y hacer seguimiento a los controles para mitigar los riesgos identificados y proponer mejoras para su gestión. 3. Ejecutar y supervisar la ejecución de los controles aplicados por el equipo de trabajo en la gestión del día a día, detectar las deficiencias de los controles y determinar las acciones de mejora a que haya lugar. 4. Informar a la Oficina Asesora de Planeación (segunda línea) sobre los riesgos materializados en los objetivos, programas, proyectos y planes de los procesos a cargo. 5. Reportar en el SGI los avances y evidencias de la gestión de los riesgos dentro de los plazos establecidos.
SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA	Modelo Integrado de Planeación y gestión MIPG	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesorar a la línea estratégica en el análisis del contexto interno y externo, para la definición de la política de riesgo, el establecimiento de los niveles de impacto y el nivel de aceptación del riesgo residual. 2. Consolidar el mapa de riesgos, riesgos de mayor criticidad frente al logro de los objetivos) y presentarlo para análisis y seguimiento ante el

		<p>Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Acompañar, orientar y entrenar a los líderes de procesos en la identificación, análisis, valoración y evaluación del riesgo. 4. Asegurar que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª Línea de Defensa sean apropiados y funcionen correctamente. 5. Monitorear los controles establecidos por la primera línea de defensa acorde con la información suministrada por los líderes de procesos. 6. Evaluar que la gestión de los riesgos este acorde con la presente política de la entidad y que sean monitoreados por la primera línea de defensa. 7. Promover ejercicios de autoevaluación para establecer la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles seleccionados para el tratamiento de los riesgos identificados.
SEGUNDA LINEA DE DEFENSA	<p>Modelo Integrado de Planeación y gestión MIPG</p> <p>Secretaría General</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acompañar a los líderes de procesos en la identificación, análisis, valoración, evaluación del riesgo, la definición de controles bajo su responsabilidad y los temas a su cargo. 2. Monitorear los riesgos identificados y controles definidos por la primera línea de defensa acorde con la estructura de los temas a su cargo. 3. Realizar el seguimiento al mapa de riesgos de su proceso. 4. Reportar en el módulo de riesgos del aplicativo SIG participo o delegar a un profesional de la dependencia, el registro de los avances en la gestión del riesgo. 5. Proponer las acciones de mejora a que haya lugar posterior al análisis, valoración, evaluación o tratamiento del riesgo. 6. Supervisar la implementación de las acciones de mejora o la adopción de buenas prácticas de gestión del riesgo asociado a su proceso o responsabilidad. 7. Participar en las pruebas del plan de continuidad de negocio y en la implementación 8. Identificar, analizar, valorar y evaluar los riesgos y controles asociados a su gestión con enfoque en la prevención del daño antijurídico bajo responsabilidad del jefe de la Oficina Jurídica 9. Comunicar al equipo de trabajo a su cargo la responsabilidad y resultados de la gestión del riesgo.
TERCERA LÍNEA DE DEFENSA	Oficina de Control Interno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar asesoría, orientación técnica, evaluación y seguimiento a la gestión del riesgo. 2. Brindar asesoría a los responsables y ejecutores de los procesos y proyectos (primera línea de defensa), respecto a metodologías y herramientas para la identificación, análisis y evaluación de riesgos, como complemento a la labor de acompañamiento que deben desarrollar las oficinas de planeación o comités de riesgos (segunda línea de defensa). 3. Proporcionar aseguramiento objetivo sobre la eficacia de la gestión del riesgo y control, con énfasis en el diseño e idoneidad de los controles establecidos en los procesos. 4. Pronunciarse sobre la pertinencia y efectividad de los controles Recomendar mejoras a la política de operación para la administración del riesgo. 5. Proporcionar aseguramiento objetivo en las áreas identificadas no cubiertas por la segunda línea de defensa. 6. Asesorar a la primera línea de defensa de forma coordinada con la Oficina de Planeación, en la identificación de los riesgos y diseño de controles. 7. Señalar aquellos aspectos que consideren una amenaza para el cumplimiento de los objetivos de los procesos y, por ende, los objetivos y metas institucionales, en el marco de la evaluación independiente.

De acuerdo con los roles de las líneas de defensa y lo establecido en la Política de Administración del Riesgo Institucional:

- El seguimiento de sus riesgos y controles está bajo la responsabilidad de los líderes de cada proceso.
- El Monitoreo de las acciones de seguimiento, bajo responsabilidad de MIPG.
- La Evaluación de la Gestión del Riesgo a cargo de la Oficina de Control interno.
- La Emisión de directrices y demás órdenes administrativas, a cargo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y el Comité de Coordinación Institucional de Control Interno.

Ver Anexo 1. Mapa de Riesgos de Corrupción – Versión 5 corte al 30 de diciembre del 2022

Igualmente se proponen las siguientes actividades:

DOCUMENTO PRELIMINAR



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Subcomponente /Proceso	Actividades		Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	1.1	Socializar la Política de Riesgos y capacitar en líneas de defensa a los jefes, directores, secretarios y líderes en concordancia con el Plan Institucional de Capacitación.	Capacitación realizada	1	Líder MIPG	30/08/2023
2. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	2.1	Actualizar los riesgos de corrupción, según el cronograma establecido y aprobado para la Oficina de MIPG.	Matriz de Riesgos actualizada	3	Líder MIPG	01/05/2023 01/09/2023 31/12/2023
	2.2	Valorar los riesgos de corrupción con sus causas y controles, estableciendo actividades de control eficaces para mitigar el riesgo.	Informe de seguimiento de riesgos	3	Líder MIPG	01/05/2023 01/09/2023 31/12/2023
	2.3	Realizar seguimiento al análisis del factor externo (Riesgos de corrupción a partir de las denuncias, Quejas y Reclamos).	Informe de producto no conforme para establecer los riesgos.	1	Líder MIPG	31/12/2023
3. CONSULTA Y DIVULGACIÓN	3.1	Socializar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, para su respectiva aprobación.	Socialización realizada	1	Departamento Administrativo de Planeación	30/01/2023
	3.2	Socializar la Política de Riesgos y capacitar en líneas de defensa a los enlaces asignados por cada dependencia, en concordancia con el Plan Institucional de Capacitación.	Capacitación realizada	1	Líder MIPG	30/06/2023
	3.3	Publicar en el portal web de la Alcaldía de Neiva el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción.	Información publicada en el portal web	1	Departamento Administrativo de Planeación – Secretaría de TIC	31/01/2023
4. SEGUIMIENTO	4.1	Primera Línea de Defensa: Seguimiento por parte de cada dependencia a los riesgos identificados en su dependencia así como los controles y respectivos avances.	Informe de seguimiento de riesgos	3	Líderes de todas las dependencias	01/05/2023 01/09/2023 31/12/2023



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Subcomponente /Proceso	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
4.2	Segunda Línea de Defensa: Realizar el seguimiento a los controles y actividades, establecidas para cada riesgo de corrupción, según la matriz de Riesgos de la entidad.	Informe de Seguimiento de Riesgos.	3	Líder MIPG	01/05/2023 01/09/2023 31/12/2023
4.3	Segunda Línea de Defensa: Socializar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Comité de Coordinación Institucional de Control Interno el seguimiento al PAAC, las conclusiones, riesgos críticos y dificultades de la Gestión de Riesgos de Corrupción.	Socializaciones realizadas	2	Líder MIPG	30/06/2023 30/12/2023
4.4	Segunda Línea de Defensa: Realizar el tratamiento respectivo ante la potencial materialización de los riesgos de Corrupción.	Informe de Seguimiento de Riesgos	3	Líder MIPG	01/05/2023 01/09/2023 31/12/2023
4.5	Tercera Línea de Defensa: Realizar la Evaluación al cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, incluyendo la Evaluación a la Gestión de Riesgo de Corrupción.	Seguimientos realizados	3	Oficina de Control Interno	13/05/2023 14/09/2023 16/01/2023

DOCUMENTO PRELIMINAR



7.2. **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.** Este componente busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la Alcaldía de Neiva, simplificando, optimizando y automatizando algunos trámites existentes. Para tal fin se desarrollarán las siguientes actividades:

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
Plantilla Único - Hijo	50740	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Inscrito	El ciudadano reclama el registro de forma presencial.	Compra de software para realizar el registro totalmente en línea y así mismo poder descargarlo.	Evitar el desplazamiento del ciudadano a los puntos de atención presencial.	Tecnológica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos	30/03/2022	30/12/2023	Dirección de Rentas - TIC



7.3. **RENDICIÓN DE CUENTAS.** Este componente busca afianzar la relación Estado – Ciudadano mediante un proceso continuo y bidireccional para generar espacios de diálogo, en donde el ciudadano conozca el desarrollo de las acciones de la Alcaldía y la Alcaldía explique el manejo de su actuar y de su gestión. Para tal fin se desarrollarán las siguientes actividades:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS						
Subcomponente /Proceso	Actividades		Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
1. INFORMAR AVANCES Y RESULTADOS DE LA GESTION CON CALIDAD Y EN LENGUALE COMPRESIBLE	1.1	Construir y publicar en el portal web de la Alcaldía de Neiva, informes sobre el avance de la gestión, en cumplimiento del plan de desarrollo en las vigencias 2022 y 2023.	Informes de rendición de cuentas publicados en el portal Web	2	Todas las Secretarías – Dirección de Prospectiva	Febrero – Marzo de 2023 Octubre– Noviembre de 2023
	1.2	Construir y publicar en el portal web de la Alcaldía de Neiva, un (1) informe de gestión sobre las actividades desarrolladas en beneficio de la población joven (14 – 28 años) del Municipio de Neiva.	Informe de gestión sobre las actividades desarrolladas en beneficio de la población joven del Municipio de Neiva, publicado en la página web.	1	Secretaría de Juventud	15/12/2023
	1.3	Elaborar informes para determinar el resultado del avance en la ejecución del Plan de Desarrollo por dependencias y publicarlos en el portal web de la Alcaldía de Neiva.	Documento de avance del Plan de Desarrollo.	3	Dirección de Prospectiva	30/05/2023 30/08/2023 30/11/2023
	1.4	Mantener actualizada la sección de noticias del portal web de la Alcaldía de Neiva.	Sección de Noticias actualizada en el portal web	1	Oficina de Comunicaciones	De forma permanente durante todo el año
	1.5	Utilizar las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) para dar a conocer la gestión realizada por la administración municipal.	Redes sociales con información de gestión de la administración municipal.	3	Oficina de Comunicaciones	De forma permanente durante todo el año
	1.6	Elaborar y divulgar videos institucionales, para dar a conocer la gestión realizada por parte de la administración municipal.	Videos institucionales elaborado y divulgado	Semanales	Oficina de Comunicaciones	De forma permanente durante todo el año
	1.7	Realizar boletines de prensa, dirigidos a los medios de comunicación local, regional y nacional.	Boletines de prensa	Diarios	Oficina de Comunicaciones	De forma constante durante todo el año



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

Subcomponente /Proceso	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	
	1.8	Publicar en el portal web de la alcaldía de Neiva, el documento actualizado de la caracterización de los grupos de valor e interés.	Documento publicado	1	Dirección de Prospectiva – Dirección de TIC	15/08/2023
	1.9	Presentar informe de rendición de cuentas sobre la Política Pública de Acción Comunal, ante el Concejo de Neiva.	Informe presentado y publicado en el portal web de la Alcaldía de Neiva.	1	Secretaría de Gobierno	01/10/2023
2. DESARROLLAR ESCENARIOS DE DIALOGO DE DOBLE VIA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES	2.1	Realizar la estrategia “Alcalde en Casa” en las comunas y corregimientos del municipio de Neiva.	Jornadas realizadas	10	Despacho del Alcalde – Secretaría Privada Todas las dependencias	01/02/2023 – 30/12/2023
	2.2	Realizar el proceso de mesas previas a la audiencia pública de rendición de cuentas para el avance del plan de desarrollo, de las vigencias 2022 y 2023, con los grupos de interés del municipio de Neiva.	Audiencias de rendición de cuentas con mesas previas.	2	Todas las dependencias de la Alcaldía	28/02/2023 30/10/2023
	2.3	Realizar espacios de diálogo para presentar avances de la gestión de las actividades desarrolladas por algunas dependencias de la Alcaldía de Neiva.	Encuentros de diálogos realizados	10	Dependencias misionales	De forma permanente durante todo el año
	2.4	Realizar procesos de Audiencia Pública de rendición de cuentas, para informar sobre la gestión desarrollada por el municipio de Neiva, en cumplimiento del Plan de Desarrollo, para las vigencias 2022 y 2023.	Audiencias Públicas realizadas	2	Equipo Técnico de Rendición de Cuentas (Despacho del Alcalde, Secretaría de Gobierno, Departamento Administrativo de Planeación, Secretaría de TIC, Oficina de Comunicaciones, Oficina de Control interno).	03/03/2023 24/11/2023
	2.5	Realizar el proceso de rendición de cuentas sobre la inclusión de los y las jóvenes del municipio de Neiva, de acuerdo con el parágrafo del artículo 9 de la Ley estatutaria 1622 del 2013 Estatuto de Ciudadanía Juvenil y de la Política Pública según el Acuerdo 025 de 2017.	Proceso de rendición de cuentas realizado.	1	Secretaria de Juventud	15/12/2023
	2.6	Mantener en funcionamiento la sección de Participación en formulación de Políticas del portal web, en donde se permita a la ciudadanía opinar sobre la formulación de políticas públicas.	Sección de Participación en formulación de políticas, en el portal web	1	Todas las Dependencias - Secretaría de TIC	De forma permanente durante todo el año



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

Subcomponente /Proceso	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	
3. RESPONDER A COMPROMISOS PROPUESTOS, EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN EN LOS EJERCICIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS CON ACCIONES CORRECTIVAS PARA MEJORA.	3.1	Implementar el Manual de Rendición de Cuentas Institucional del municipio de Neiva.	Manual implementado	1	Todas las dependencias	De forma permanente durante todo el año
	3.2	Actualizar la caracterización de grupos de valor	Documento Actualizado	1	Dirección de Prospectiva – Todas las Dependencias	15/08/2023
	3.3	Realizar encuestas a la comunidad sobre la gestión presentada durante los eventos de audiencias públicas de rendición de Cuentas.	Encuesta de Satisfacción realizada	3	Dirección de Prospectiva - Secretaría de Juventud	30/03/2023 24/11/2023 15/12/2023
	3.4	Evaluar el proceso realizado durante las audiencias públicas de rendición de cuentas.	Informe de evaluación	3	Dirección de Prospectiva Secretaría de Juventud	30/03/2023 24/11/2023 15/12/2023
	3.5	Realizar las autoevaluaciones del desarrollo de las audiencias públicas de rendición de cuentas.	Informe de evaluación	3	Dirección de Prospectiva Secretaría de Juventud	30/03/2023 15/12/2023
	3.6	Estructurar los planes de mejora de las Audiencias Públicas de rendición de cuentas, cuando se requieran.	Planes de Mejora estructurados	2	Dirección de Prospectiva	30/03/2023 15/12/2023
	3.7	Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos durante los eventos de diálogo y publicarlo para conocimiento de los grupos de valor.	Informe de seguimiento a compromisos publicado	1	Dirección de Prospectiva	15/12/2023
	3.8	Realizar capacitación, a los enlaces de las secretarías y/o dependencias de la alcaldía de Neiva, para la preparación previa a los espacios de diálogo definidos en el cronograma.	Capacitación realizada	1	Dirección de Prospectiva	30/06/2023
	3.9	Realizar capacitación a los grupos de valor de la Alcaldía de Neiva, en temas de rendición de cuentas.	Capacitación realizada	1	Todas las dependencias - Dirección de Prospectiva	30/10/2023



7.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. Este componente busca optimizar la calidad y el acceso a los trámites y servicios, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Para tal fin y con el objeto de medir, qué tanto impacto ha tenido nuestras estrategias de mejoramiento de atención al ciudadano, además de la adecuación de las sedes externas, se desarrollarán las siguientes actividades:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Subcomponente /Proceso	Actividades		Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
1. PLANEACION ESTRATEGICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	1.1	Promover a través de canales virtuales, escritos y/o presenciales el diligenciamiento de la encuesta para medir la percepción de la atención y la satisfacción de los usuarios.	Mediciones realizadas	2	Secretaría General	30/06/2023 30/12/2023
	1.2	Continuar con la Caracterización de los Ciudadanos que hacen uso de los servicios de la Alcaldía Municipal.	Caracterización	2	Secretaría General	30/06/2023 30/12/2023
2. FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO AL SERVICIO DEL CIUDADANO	2.1	Incluir en el Plan Anual de Capacitación de la Alcaldía de Neiva, temáticas relacionadas con la Atención al Ciudadano y Lenguaje Claro.	Capacitaciones realizadas	1	Secretaría General	30/11/2023
	2.2.	Continuar con la implementación del acto administrativo que crea el reconocimiento CACICA LA GAITANA al mejor funcionario de la administración.	Funcionarios galardonados con el reconocimiento "CACIQUE GAITANA"	1	Secretaria General	30/12/2023
3. GESTION DE RELACIONAMIENTO CON LOS CIUDADANOS	3.1	Mantener un funcionario de planta para que lidere el proceso de Atención al Ciudadano.	Funcionario designado	1	Secretaría General	De forma constante durante todo el año.
	3.2	Consolidar mensualmente la información estadística de las PQRS, incluyendo el informe de solicitudes de acceso a la información pública, el análisis de falencias y mejoras realizadas y entregarlos a los Secretarios, Directores y Jefes de Oficina de las Dependencias de la Alcaldía de Neiva.	Informes Mensuales presentados a los Secretarios de Despacho.	11	Secretaría General	01/02/2023 al 30/12/2023



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente /Proceso	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
3.3	Realizar y publicar en el Portal web, informe del comportamiento de las PQRSD radicadas por la ciudadanía ante la Alcaldía de Neiva.	Informes Publicados	2	Secretaría General	30/06/2023 30/12/2023
3.4	Continuar implementando el software de Gestión Documental, con el fin de dar respuesta a las PQRSD en los tiempos establecidos y por Ley.	Software de gestión documental implementado en las dependencias de la Alcaldía de Neiva.	1	Secretaría General	De forma constante durante todo el año.
3.5	Mantener en funcionamiento los canales de atención y participación ciudadana escrito, presencial, telefónico y virtual.	Canales de Atención en funcionamiento	4	Secretaría General	De forma constante durante todo el año.
3.6	Mantener en el portal web del municipio de Neiva, el link para acceder a PQRSD, de igual manera ajustar, habilitar un formulario de PQRSD – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de Información Pública y Denuncias, conforme con los criterios, Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020.	Link de PQRSD del portal web en funcionamiento y Formulario PQRSD	1	Secretaría General – Secretaría de TIC	De forma constante durante todo el año
3.7	Realizar campañas en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Neiva, promoviendo el uso de los canales de atención para la ciudadanía en general.	Campañas realizadas	1	Secretaría General	30/06/2023
3.8	Reportar mensualmente la gestión de datos de operación en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y realizar el diagnóstico semestral sobre el reporte operativo.	Reportes mensuales	11	Secretarías de Medio Ambiente, Hacienda, Educación, Gobierno, Movilidad, Salud y Dpto. Advto. de Planeación	De forma mensual durante todo el año
3.9	Revisar y actualizar la información de los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y levantar o actualizar los procedimientos correspondientes en	Informe del rendimiento de gestión de Procedimientos actualizados o documentados de los trámites y otros procedimientos administrativos de la	1	Las dependencias que cuentan con trámites y otros procedimientos	31/12/2023



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente /Proceso	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
	el Sistema de Gestión.	entidad		administrativos-TIC (SUIT)-MIPG(SGC)	
	3.10 Continuar con la estrategia de divulgación del MOPI, para divulgar los diferentes trámites que se realizan en el municipio.	MOPI divulgado.	1	Despacho del Alcalde – Oficina de Comunicaciones	30/11/2023
4. CONOCIMIENTO AL SERVICIO AL CIUDADANO	4.1 Realizar curso teórico - práctico de competencias en relación al servicio al Ciudadano al interior de la Administración Municipal.	Evaluación por competencias	1	Secretaría General	30/11/2023
5. EVALUACION DE GESTION Y MEDICION DE LA PERCEPCION CIUDADANA.	5.1 Realizar mesas de trabajo con las diferentes dependencias de la Alcaldía de Neiva, socializando el seguimiento a PQRSD y el informe de medición de la percepción y satisfacción de los usuarios.	Mesas de trabajo realizadas de conformidad al resultado de caracterización.	4	Secretaría General	01/02/2023 al 30/12/2023

DOCUMENTO PRELIMINAR



7.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. Este componente enmarca las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014, para lo cual se desarrollarán las siguientes actividades:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
Subcomponente /Proceso	Actividades		Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
1. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	1.1	Mantener actualizado el botón de Transparencia de la sede administrativa virtual de la Alcaldía de Neiva, conforme a los requerimientos de la Resolución 1519 de 2020.	Botón de Transparencia actualizado	1	Según los roles establecidos por la Red de Transparencia, para cada ítem de la matriz ITA.	30/06/2023
	1.2	Mantener actualizado el botón "Participa" en la sede administrativa virtual de la Alcaldía de Neiva, conforme a los requerimientos de la Resolución 1519 de 2020.	Menú Participa actualizado	1	Dirección de Participación Ciudadana y Procesos Misionales	30/06/2023
	1.3	Mantener actualizado el Botón "Atención y Servicios a la Ciudadanía" en la sede administrativa virtual de la Alcaldía de Neiva, conforme a los requerimientos de la Resolución 1519 de 2020.	Botón Atención y Servicios a la Ciudadanía Actualizado	1	Secretaría General	30/06/2023
2. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	2.1	Dar respuesta a las solicitudes de acceso a información pública de manera oportuna, respetando los términos que señala la Ley 1755 de 2015.	Solicitudes de acceso a información pública con respuesta oportuna.	100%	Todas las dependencias de la Alcaldía	Permanente según términos de Ley 1755 de 2015
3. ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	3.1	Continuar con el proceso de actualización del Registro o Inventario de Activos de Información en el Menú de "Transparencia y Acceso a la Información Pública" en la sede administrativa virtual de la Alcaldía de Neiva, con base en el Decreto 877 de 2020.	Registro de Inventario de Activos de Información actualizado.	1	Secretaría General	30/07/2023
	3.2	Continuar con el proceso de actualización del Esquema de Publicación de Información en el Menú de "Transparencia y Acceso a la Información Pública" en la sede administrativa virtual de la Alcaldía de Neiva, con base en el Decreto 877 de 2020.	Esquema de Publicación de Información actualizado.	1	Secretaría General	30/07/2023



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente /Proceso	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	
	3.3	Continuar con el proceso de actualización del Índice de Información Clasificada y Reservada en el Menú de "Transparencia y Acceso a la Información Pública" en la sede administrativa virtual de la Alcaldía de Neiva, con base en el Decreto 877 de 2020.	Índice de Información Clasificada y Reservada actualizado.	1	Secretaría General	30/07/2023
	3.4	Articular los Instrumentos de Gestión de la Información con el programa de Gestión Documental.	Documentos articulados	1	Secretaría General	30/07/2023
4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	4.1	Mantener en la sede administrativa virtual de la Alcaldía de Neiva, el link al portal Centro de Relevó, que permite el acceso a la información y la comunicación de las personas sordas de Colombia a través de las TIC.	Permitir el uso de la sede administrativa virtual de la Alcaldía de Neiva a las personas sordas. LINK	1	Secretaria de Tic	Permanente
	4.2	Mantener en la sede administrativa virtual de la Alcaldía de Neiva, el uso de la funcionalidad contraste, que permite cambiar colores del fondo de la página y de letra para mejorar la lectura a personas con dificultad visual.	Permitir el uso de la sede administrativa virtual de la Alcaldía de Neiva a las personas con dificultad visual.	1	Secretaria de Tic	Permanente
	4.3	Mantener en la sede administrativa virtual de la Alcaldía de Neiva, el uso de la funcionalidad texto ampliado, que permite aumentar o disminuir el tamaño del texto para mejorar la lectura a personas con dificultad visual.	Permitir el uso de la sede administrativa virtual de la Alcaldía de Neiva a las personas con dificultad visual.	1	Secretaria de Tic	Permanente
5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	5.1	Publicar mensualmente el informe de solicitudes de acceso a información, en el Menú de "Transparencia y Acceso a Información Pública" en la sede administrativa virtual de la Alcaldía de Neiva.	Publicaciones mensuales.	11	Secretaría General	Mensualmente
	5.2	Monitorear y socializar el cumplimiento de la matriz ITA (Índice de Transparencia Activa) de la Procuraduría General de la Nación, de acuerdo con la Ley de Transparencia y acceso a la información.	Matriz de seguimiento semestral	2	Asesor Despacho Transparencia	30/07/2023 31/12/2023



7.6. INICIATIVAS ADICIONALES.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES						
Subcomponente /Proceso	Actividades		Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
1. CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO	1.1	Campaña pedagógica para la socialización y apropiación de los valores del Código de Integridad y Buen Gobierno con los funcionarios de la Alcaldía de Neiva.	Socialización realizada	1	Secretaría General	30/11/2023
2. CAPACITACIONES	2.1	Fomentar y fortalecer la cultura de transparencia al interior de la Entidad mediante capacitaciones.	Capacitaciones realizadas	2	Despacho del Alcalde – Dirección de Talento Humano	30/06/2023 15/12/2023
	2.2	Fortalecer el conocimiento de los funcionarios en temas de corrupción como fenómeno social que afecta el desarrollo de la Administración Municipal y el bienestar del ciudadano.	Capacitaciones realizadas	2	Dirección de Talento Humano	30/06/2023 15/12/2023
3. CONFLICTO DE INTERESES	3.1	Socializar y fortalecer el conocimiento a los funcionarios de la Alcaldía en los espacio de capacitación de Inducción y Reinducción en temas de Código de Integridad y Gestión de Conflictos de Interés.	Capacitaciones realizadas	2	Dirección de Talento Humano	30/06/2023 15/12/2023
	3.2	Realizar seguimiento a los casos de Conflictos de Intereses, que se presenten en la Alcaldía de Neiva.	Seguimientos	2	Dirección de Talento Humano	30/06/2023 y 30/12/2023
	3.3	Mantener en funcionamiento el canal de denuncias de conflictos de interés, garantizando la reserva y seguridad del denunciante.	Canal de recibimiento de denuncias de conflicto de interés.	1	Dirección de Talento Humano	30/06/2023



8. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Ciudadano: Persona natural o jurídica 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: Toda acción que tiende a minimizar los riesgos. Analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas.

Corrupción: Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

Datos Abiertos: Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentren en formatos estándares e interoperables que faciliten su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

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.

Esquema de Publicación de Información: Instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación, proactiva de la información prevista en el Artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 y sobre los medios a través de los cuales se puede acceder a la misma.

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, o por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más operativo.

Índice de Información Clasificada y Reservada: Es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que ha sido catalogada como clasificada o reservada.

Información Pública: Toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.



Mapa de riesgos de corrupción: 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 Integrado de Planeación y Gestión: Herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad, más sencillos y eficientes.

Petición: Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Programa de Gestión Documental: Plan elaborado por cada sujeto obligado para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, desde su creación hasta su disposición final, con fines de conservación permanente o eliminación.

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.

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.

Registro de Activos de Información: Inventario de la información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, transforme o controle, en su calidad de tal.

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 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.

Solicitud de Acceso a Información Pública: Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

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: 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: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

DOCUMENTO PRELIMINAR