

**REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOYACÁ
MUNICIPIO DE TOCA**



**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
2013**

**SEGUNDO CRISANTO OCHOA DIAZ
ALCALDE MUNICIPAL**

“POR LA INTEGRACIÓN, LA RECONSTRUCCIÓN Y EL DESARROLLO DE TOCA”.



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTENIDO

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| PRESENTACIÓN | 2 |
| MISION:..... | 4 |
| VISION: | 4 |
| OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PLAN | 5 |
| OBJETIVO GENERAL: | 5 |
| OBJETIVOS ESPECIFICOS: | 5 |
| FUNDAMENTO LEGAL: | 6 |
| FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA PARA LUCHA ANTICORRUPCION: | 7 |
| COMPONENTES DEL PLAN: | 9 |
| COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 9 |
| PRIMER COMPONENTE:..... | 9 |
| 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS..... | 9 |
| 1.2. MATRIZ DOFA DIAGNOSTICO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN ... | 10 |
| 1.3. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN..... | 11 |
| 1.4. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION | 13 |
| 1.5. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | 14 |
| SEGUNDO COMPONENTE: | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2). ESTRATEGIA ANTITRÁMITES..... | 16 |
| 2.1. MEDIDAS ESPECIALES: | 17 |
| TERCER COMPONENTE: | 21 |
| 3). RENDICIÓN DE CUENTAS. | 21 |
| CUARTO COMPONENTE: | 22 |
| 4). MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO | 22 |

PRESENTACIÓN

“Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca”
Calle 5 No. 7-38 piso 3- Código Postal 150260 - Telefax 7368223-7368380
Página Web www.toca-boyaca.gov.co E-mail alcaldia@toca-boyaca.gov.co



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de atención al Ciudadano.

El contenido y desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Administración Central del Municipio de Toca, deberá diseñarse aplicando el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011¹, haciendo énfasis en la prevención de las situaciones de corrupción que se puedan presentar y la potestad que tiene toda persona de desarrollar sus deberes y derechos consagrados en la Constitución, leyes, decretos, acuerdos.

Desde la Administración Central del Municipio de Toca, se pretende generar confianza en nuestros habitantes, frente a los funcionarios públicos que prestan sus servicios a través del desarrollo de unos procesos transparentes, asegurando el control social y la búsqueda de un talento humano comprometidos con el desarrollo económico, social, cultural de nuestro Municipio, así nuestra comunidad, pueda participar e intervenir en la Administración Pública, para que hagan valer sus derechos de manera efectiva, asimismo se debe responder a los requerimientos de la sociedad Tocana, así como a los retos que diariamente nos impone el mundo en el que vivimos y cada día orientadas las acciones a desarrollar “Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca”. Para esto la Administración Central del Municipio de Toca, ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano.

¹ Artículo 73: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra corrupción y de atención. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos corrupción en la respectiva unidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El programa presidencia de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tengan implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

**PLAN DE ANTICORRUPCION Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

MISION:

Durante la Administración 2012 – 2015, Integrar socialmente, la población de Municipio de Toca a través de la reconstrucción de un Buen Gobierno y el desarrollo y crecimiento económico de la población en general.

VISION:

Proyectar al 2015 el Municipio de Toca, como un territorio incluyente, para la vida, el trabajo, la convivencia, prospero, competitivo, seguro, progresista y ambientalmente sostenible, reconocido como punto de conexión regional, líder en producción agropecuaria, oferta de turismo saludable; en donde cada habitante encontrara en el territorio y sus instituciones condiciones para el máximo desarrollo de sus capacidades y participara activamente en la construcción de una sociedad respetuosa de los derechos humanos y todas la formas de vida, desde la primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adulto y adulto mayor con diversidad de género.



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

**PLAN DE ANTICORRUPCION Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PLAN

OBJETIVO GENERAL:

1. Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" en la Administración Central del Municipio de Toca (Boyacá).

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Institucionalizar en la Administración Pública las prácticas del buen Gobierno, la Ética, la Transparencia y la Lucha contra la Corrupción.
2. Determinar la aplicación del uso eficiente y transparente de los recursos del Municipio.
3. Instruir y dotar de instrumentos a los ciudadanos para el ejercer el derecho político fundamental para hacer vigilancia a los funcionarios de la Administración Central del Municipio de Toca.
4. Establecer acciones de racionalización de trámites para la Entidad Territorial.
5. Implementar acciones de mejoramiento para optimizar la atención al ciudadano.



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO

FUNDAMENTO LEGAL:

Constitución Política de Colombia.

Ley 80 de 1993- Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

Ley 136 de 1994- Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los Municipios.

Ley 190 de 1995- Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 270 de 1996- Estatuto de la Administración de Justicia.

Ley 489 de 1998 - Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 610 de 2000- Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las Contralorías.

Ley 678 de 2001- Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.

Ley 734 de 2002- Código Disciplinario Único.

Ley 850 de 2003- Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.

Ley 1150 de 2007- Por medio de la cual se dictan medidas de eficiencias y transparencia en la contratación con Recursos Públicos.

Ley 1437 de 2011- Código Contencioso Administrativo.

“Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca”
Calle 5 No. 7-38 piso 3- Código Postal 150260 - Telefax 7368223-7368380
Página Web www.toca-boyaca.gov.co E-mail alcaldia@toca-boyaca.gov.co



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

**PLAN DE ANTICORRUPCION Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Ley 1474 de 2011- Se dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 4567 de 2011- Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto Ley 770 de 2005.

Decreto 0019 de 2012- Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Plan de Desarrollo 2012- 2015 “Por la Integración, la Reconstrucción y el Desarrollo de Toca”.

FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LUCHA ANTICORRUPCION:

- Aplicación local de las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra corrupción.
- Desarrollar y participar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en materia de lucha contra corrupción.
- Rendir periódicamente informes a los Entes de control que lo requieran.
- Implementar los proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las Entidades y Organismos del Estado y provean a la comunidad de información sobre la gestión pública.
- Establecer trámites en línea para facilitar al usuario los servicios prestados por la Administración Central del Municipio de Toca.



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

**PLAN DE ANTICORRUPCION Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- Propender por el cumplimiento de los Códigos de Ética y Buen Gobierno adoptados por la Administración Municipal a fin de obtener transparencia, eficacia y eficiencia administrativa.
- Liderar acciones que fortalezcan a la Administración Central del Municipio de Toca, en materia de control Interno de gestión y el Control Interno Disciplinario.
- Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento de valores y principios y promociones de una nueva cultura de responsabilidad social y defensa de lo público, dirigidos tanto a la comunidad en general.
- Implementar mecanismos que permitan la utilización de tecnología a fin de que la comunidad tenga la información sobre la gestión pública adelantada por el Administración Central del Municipio de Toca.
- Con apoyo de la Personería Municipal se fortalecerán las veedurías ciudadanas en los diferentes sectores.
- Diseñar estrategias que permitan a la comunidad interactuar con la Administración Central del Municipio de Toca.
- Responder oportunamente a la comunidad las quejas, reclamos, solicitud de informaciones y peticiones que hayan formulado.
- Recepcionar las denuncias contra los funcionarios públicos, darles trámite ante la autoridad competente y realizar el respectivo seguimiento.

“Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca”

Calle 5 No. 7-38 piso 3- Código Postal 150260 - Telefax 7368223-7368380
Página Web www.toca-boyaca.gov.co E-mail alcaldia@toca-boyaca.gov.co



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

COMPONENTES DEL PLAN:

En acatamiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, (Estatuto Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) la Administración Central del Municipio de Toca, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2013, de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual contiene el mapa de riesgos de corrupción, las medidas para controlarlas y evitarlos, estrategias antitrámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE:

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

La Administración Central del Municipio de Toca, revisará los procesos y procedimientos de contratación con el fin de determinar el mapa de riesgos de contratación del Municipio. Se publicará en la página Web de la Institución el informe de contratación que se presente a la Contraloría Departamental.

Divulgación en la página web del Municipio www.toca-boyaca.gov.co del Estatuto Anticorrupción y la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Dinamización del link de Quejas y Reclamos. <http://www.toca-boyaca.gov.co/quejas.shtml?apc=klxx-1-&s=q&m=1> con el fin de que los Tocanos presenten sus quejas, reclamos y denuncias de los actos de corrupción desarrollados por los funcionarios de la Alcaldía Municipal; con esta estrategia se le da cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

“Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca”

Calle 5 No. 7-38 piso 3- Código Postal 150260 - Telefax 7368223-7368380
Página Web www.toca-boyaca.gov.co E-mail alcaldia@toca-boyaca.gov.co



República de Colombia
 Departamento de Boyacá
 Alcaldía Municipal
 Toca
 NIT. No. 800.099.642-6

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y
 ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se publicará semestralmente informes en la página Web del Municipio sobre el seguimiento, tratamiento y resultados sobre las quejas, reclamos y denuncias por hechos de corrupción presentados por la comunidad.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en la página Web principal de la Administración Central del Municipio de Toca, en el enlace Atención al Ciudadano se cuenta con un espacio para que presenten y expongan las quejas, observaciones y denuncias de los posibles actos de corrupción cometidos por funcionarios de esta Entidad. Además para el año de 2013, se implementara en la Página Web un enlace por medio del cual se podrán presentar las denuncias por hechos de corrupción.

En la matriz de riesgos, se registraron aquellos riesgos que hacen más vulnerables a la Entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen nuestra imagen, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto se asignaron los responsables y lo indicadores para evaluar su efectividad.

1.2. MATRIZ DOFA DIAGNOSTICO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN

| | FACTORES INTERNOS | |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | DEBILIDADES | FORTALEZAS |
| DOFA | Constante cambio de personal de la administración. | Apoyo del Alcalde a sus funcionarios. |
| | Falta de comunicación con el personal interno y externo de la Entidad. | Se tiene establecida la estrategia de Gobierno en Línea. |
| | No conocimiento de procesos internos. | Se cuenta con secretarios comprometidos y transparentes en su desempeño. |
| | Los salarios municipales son muy bajos, especialmente para los profesionales que asumen altas responsabilidades como los Secretarios de Despacho. | Los Funcionarios Responden con las funciones y obligaciones asignadas. |
| | Fallos en contra del Municipio. | Se gestiona en los diferentes estamentos del Estado, para el desarrollo de los programas y proyectos. |
| AMENAZAS | ESTRATEGIAS DA | ESTRATEGIAS FA |
| Cambios constantes en la legislación. | Realizar procesos de reinducción que permitan a los funcionarios conocer los cambios constantes en la legislación. | Realizar conjuntamente acuerdos que permitan la integración de los funcionarios y los compromisos que se tiene frente a la rendición de informes a los diferentes Entes de Control. |

"Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca"
 Calle 5 No. 7-38 piso 3- Código Postal 150260 - Telefax 7368223-7368380
 Página Web www.toca-boyaca.gov.co E-mail alcaldia@toca-boyaca.gov.co



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
 NIT. No. 800.099.642-6

**PLAN DE ANTICORRUPCION Y
 ATENCIÓN AL CIUDADANO**

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No rendición de informes a los Entes de Control. | Disponer de personal que se encargue del cargue de información para que emita una alerta temprana cerca a la fecha de vencimiento de los diferentes informes. | Mediante acto administrativo delegar a los funcionarios de los diferentes informes que se deben rendir. |
| Disposiciones del Orden Nacional que reduzcan los recurso para el funcionamiento y asignación de nuevas competencias sin recursos. | Implementar políticas de manejo eficiente de recursos. | Cumplir con la normatividad vigente y aplicable en contratación para evitar incurrir en faltas. |
| Presiones e intrigas políticas y administrativos. | Mejorar los Canales de comunicación y fortalecer el grupo de trabajo. | Utilizar eficientemente la herramienta de Gobierno en línea para publicar la información relevante de las acciones adelantadas por el Municipio frente al plan de desarrollo y los grupos de interés. |
| OPORTUNIDADES | ESTRATEGIAS DO | ESTRATEGIAS FO |
| Nuevas normas en materia de corrupción | Inculcar a los funcionarios el compromiso que tienen en la lucha anticorrupción. | Implementación de un plan de capacitación Institucional. |
| Credibilidad y confianza de la ciudadanía en la nueva administración. | Disposición de un link en la página web del Municipio para que la comunidad pueda poner en conocimiento a la Entidad sus peticiones, queja, reclamos. | Compromiso de parte de toda la Administración Municipal frente a la satisfacción de los usuarios. |

1.3. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

| FACTOR DE RIESGO DE CORRUPCIÓN | PROBABILIDAD QUE SE PRESENTE | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------|
| | Casi seguro | Posible |
| Direccionamiento estratégico (Alta Dirección) | | |
| Concentración de autoridad o exceso de poder. | | x |
| Extralimitación de funciones. | | x |
| Ausencia de canales de comunicación | | x |
| Amiguismo y clientelismo | | |
| Financiero (Está relacionado con área de Planeación y Presupuesto). | | |
| Inclusión de gastos no autorizados. | | x |
| Inversiones de dineros públicos en Entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración. | | x |
| Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión. | | x |
| | | x |

“Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca”
 Calle 5 No. 7-38 piso 3- Código Postal 150260 - Telefax 7368223-7368380
 Página Web www.toca-boyaca.gov.co E-mail alcaldia@toca-boyaca.gov.co



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
 NIT. No. 800.099.642-6

**PLAN DE ANTICORRUPCION Y
 ATENCIÓN AL CIUDADANO**

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|
| Archivos contables con vacíos de información. | | |
| Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica. | | x |
| De contratación (como proceso o los procedimientos ligados a éste). | | |
| Estudios previos o de factibilidad superficiales. | | x |
| Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular). | | x |
| Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular. | | x |
| Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la medida geométrica. | | x |
| Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones. | | x |
| Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados. | | x |
| Urgencia manifiesta inexistente. | | x |
| Designar supervisores que no cuenten con conocimientos suficientes para desempeñar la función. | | x |
| Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal. | | x |
| Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar en procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero sí con músculo financiero, | | x |
| De información y documentación | | |
| Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona. | | x |
| Sistema de información susceptible de manipulación o adulteración. | | x |
| Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública. | | x |
| Deficiencias en el manejo documental y de archivo. | | x |
| De tramites y/o servicios internos y externos | | |
| Cobro por realización del tramite, (Concusión) | | x |
| Trafico de influencias, (amiguísimo, | | x |

“Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca”
 Calle 5 No. 7-38 piso 3- Código Postal 150260 - Telefax 7368223-7368380
 Página Web www.toca-boyaca.gov.co E-mail alcaldia@toca-boyaca.gov.co



República de Colombia
 Departamento de Boyacá
 Alcaldía Municipal
 Toca
 NIT. No. 800.099.642-6

**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y
 ATENCIÓN AL CIUDADANO**

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|
| persona influyente). | | |
| Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad. | | x |
| De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos | | |
| Cobrar por el trámite. (Concusión) | | |
| Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso. | | x |
| Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales. | | x |
| Trafico de influencias, (amiguismo, persona influyente). | | x |

1.4. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

| VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------|
| Descripción | Controles | | Criterio de medición | Cumplimiento | |
| | Preventivo | Correctivo | | Si | No |
| Definición objetiva de la toma de decisiones de la administración fundamentado en los lineamientos del Plan de desarrollo. | x | | Existen (n) herramienta (s) de control. | x | |
| | | | Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. | x | |
| | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva. | x | |
| Creación de espacios mensuales para la coordinación interna de la Administración Municipal. | x | | Existen (n) herramienta (s) de control. | x | |
| | | | Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. | | |
| | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva. | x | |
| Capacitaciones periódicas del personal de la Administración en asuntos propios de la gestión pública. | x | | Existen (n) herramienta (s) de control. | x | |
| | | | Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. | x | |
| | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva. | x | |
| Implementación del MECL como política de la Administración. | x | | Existen (n) herramienta (s) de control. | x | |
| | | | Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. | | |
| | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva. | x | |

“Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca”
 Calle 5 No. 7-38 piso 3- Código Postal 150260 - Telefax 7368223-7368380
 Página Web www.toca-boyaca.gov.co E-mail alcaldia@toca-boyaca.gov.co



República de Colombia
 Departamento de Boyacá
 Alcaldía Municipal
 Toca
 NIT. No. 800.099.642-6

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y
 ATENCIÓN AL CIUDADANO

| | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--------------------------------------------------------------------------------|---|--|
| Contratación de consultoría especializada permanente para el perfeccionamiento de los procesos contables del Municipio. | x | | Existen (n) herramienta (s) de control. | x | |
| | | | Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. | x | |
| | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva. | x | |
| Definición de los procesos de control interno para la investigación y sanción de los funcionarios que incurran en actos de corrupción. | | x | Existen (n) herramienta (s) de control. | x | |
| | | | Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. | x | |
| | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva. | x | |
| Fortalecimiento de las veedurías ciudadanas. | x | | Existen (n) herramienta (s) de control. | x | |
| | | | Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. | x | |
| | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva. | x | |
| Estructuración del Banco de proyectos de inversión Municipal. | x | | Existen (n) herramienta (s) de control. | x | |
| | | | Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. | x | |
| | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva. | x | |
| Publicación de tarifas, procedimientos, requisitos y mecanismos para acceder a los servicios de la Administración. | | | Existen (n) herramienta (s) de control. | x | |
| | | | Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. | x | |
| | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva. | x | |

1.5. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

| MAPA DE RIESGOS CORRUPCIÓN | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------------|-----------------|-----------------------|--------------------------|-------------|-------------|-----------|
| Entidad: | | | | | | | | | |
| Misión: Durante la Administración 2012 – 2015, Integrar socialmente, la población de Municipio de Toca a través de la reconstrucción de un Buen Gobierno y el desarrollo y crecimiento económico de la población en general. | | | | | | | | | |
| IDENTIFICACIÓN | | | ANÁLISIS | | MEDIDAS DE MITIGACIÓN | | SEGUIMIENTO | | |
| Proceso y | Causas | Riesgo | | Probabilidad de | VALORACIÓN | Administración de Riesgo | Acciones | Responsable | Indicador |
| | | N o | Descripción | | Tipo de control | | | | |

“Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca”
 Calle 5 No. 7-38 piso 3- Código Postal 150260 - Telefax 7368223-7368380
 Página Web www.toca-boyaca.gov.co E-mail alcaldia@toca-boyaca.gov.co



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

**PLAN DE ANTICORRUPCION Y
 ATENCIÓN AL CIUDADANO**

| objetivo | | | materialización | | | | | | |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------|-------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alta Dirección | Marco jurídico que centraliza la toma de decisiones | 1 | Desigualdad en la toma de decisiones | Media | Preventivo | Definición objetiva de la toma de decisiones de la administración fundamentado en los lineamientos del plan de desarrollo | Seguimiento semestral al cumplimiento del plan de desarrollo | Alcalde | 2 reuniones de seguimiento al año |
| Alta Dirección | Ineficientes mecanismos de comunicación y articulación interna de la administración | 2 | Oficinas y funcionarios sin control permanente de su gestión. | Media | Preventivo | Creación de espacios mensuales para la coordinación interna de la Administración Municipal | Sesiones mensuales de coordinación interinstitucional | Alcalde/ Secretario General | 12 reuniones al año |
| Procedimientos y tramites | Desorden administrativo | 3 | Hechos irregulares sin posibilidades de identificación y control. | Media | Preventivo | Implementación del MECI como política de la administración | Incorporación en la cotidianidad de la administración del MECI. | Secretaria General//Almacén General | 4) talleres anual de entrenamiento uno (1) evaluación anual de verificación de avances |
| Gestión Organizacional | No proteger la información | 4 | Carencia de políticas para proteger la información de cualquier hecho. | Media | Preventivo | Recuperación de información | Delegar a un funcionario para la creación de copias de seguridad de protección de la información | Secretaria General//Almacén General | Para evitar el riesgo de la Entidad se debe crear copias de seguridad para cada proceso que se realiza, cada treinta días |
| Planeación de Desarrollo Institucional | | 5 | Debilidades en la labor de supervisión del objeto contractual | Medio | Preventivo | El funcionario delegado para realizar el seguimiento de la supervisión del objeto contractual, debe entregar un informe del cumplimiento del contrato. | Seguimiento Mensualizado del objeto del contrato. | Supervisor del Contrato | Para evitar el riesgo el supervisor de cada contrato debe dejar un informe detallado de su actividad, acompañado de evidencia. |



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO

SEGUNDO COMPONENTE:

2). ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; cuyo fin primordial es facilitar el acceso a los servicios que brinda la Administración Pública; cada Entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

De igual manera con fundamento en el contenido del Decreto 0019 de 2012, (Ley Anti trámites) por el cual se dictan normas para suprimir o reformar, regular procedimientos y trámites innecesarios existentes en los Entes Territoriales. En cumplimiento de dicho Decreto los principios incluidos se adoptan como ejes estratégicos para su implementación en el Municipio, como son:

- **La Buena fe:** La premisa fundamental del Decreto es el desarrollo del principio de la buena fe, y que busca romper ese paradigma de desconfianza en el ciudadano y de hacerle la vida más fácil, entendiéndole que su tiempo vale oro. Así mismo el artículo 83 de la Constitución Política, establece que las actuaciones de las Autoridades Públicas, como de particulares deben estar ceñidas a los principios de la buena fe, la cual se presenta en los actos y gestiones que realiza la Administración Central del Municipio de Toca.
- **Simplicidad:** Las autoridades deberán establecer trámites sencillos, sin complejidad, con requisitos racionales y proporcionales a los fines que se persigue.
- **Celeridad:** Impulso oficioso de los procesos administrativos, incentivar el uso de las tecnologías.

“Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca”

Calle 5 No. 7-38 piso 3- Código Postal 150260 - Telefax 7368223-7368380
Página Web www.toca-boyaca.gov.co E-mail alcaldia@toca-boyaca.gov.co



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1. Medidas Especiales:

Ahora los niños, niñas, y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas, reclamos en asuntos que se relacionen con su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno.

Asimismo atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas discapacitadas, adultos mayores, para este efecto se deberán establecer mecanismos de atención preferencial.

Procedimiento para establecer nuevos trámites: un nuevo trámite autorizado por la ley debe, previamente someterlo a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública, adjuntando la manifestación del impacto regulatorio, que incluirá la justificación, eficacia, procedimiento y costos de implementación para los obligados a cumplirla.

Agilidad en la reconexión de servicios públicos domiciliarios: Resulta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión, la reconexión deberá producirse dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes, dice la norma; el plazo es de obligatorio cumplimiento en todo el país; la medida tiene gran impacto, por cuanto antes, el tiempo para restablecimiento del servicio dependía de la voluntad del prestador, entre otros.

Con la estrategia antitrámites se busca eliminar factores generadores de acciones tenientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otras; es así que esta estrategia busca la racionalización de los trámites que se permitan.

Estrategia: Aplicación del Estatuto Anticorrupción. En consonancia con los lineamientos definidos por la Ley 1474 de 2011, la Administración Central del Municipio de Toca, aplicará la misma en todas sus Dependencias, sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión Pública, así como el fortalecimiento en la Ley 734 de 2002 que contiene el Código único Disciplinario.



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Estrategia: Fomento a la Vocación de Servicio en las Conductas del Servidor Público. La vocación del servicio implica que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los clientes. La Administración Central del Municipio de Toca, para el periodo 2012 – 2015 facilitará el desarrollo de programas de capacitación para los funcionarios de la Entidad que incluya servicio al cliente, el buen gobierno, ética pública, marco de acción de la función pública, entre otros que permitan brindar un buen clima laboral y servicio al cliente.

Estrategia: Diseño e Implementación del Código de Ética y Buen Gobierno. La Administración del Municipio de Toca, ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los Funcionarios de la Entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal. Es así que para el año 2013 se actualizara Código de Ética en la Alcaldía de Toca, que contenga las normas de comportamiento, sobre las que descansa la cultura organizacional de la Entidad, como un modo de vida integrado, representado en los principios y valores que forman parte de este Ente Territorial y que posibilite la convivencia entre los funcionarios y la ciudadanía en general.

Estrategia: Implementación de Trámites. La Administración Central del Municipio de Toca, ha implementado en la página web 7 trámites validados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, (DAFP) y de otro lado, están pendientes por aprobación cuatro (4) trámites con el fin de que la ciudadanía pueda realizarlos en forma virtual, la Entidad pondrá en línea los siguientes trámites:

1. Inclusión de personas en las bases de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales, sisben en el Municipio de Toca.
2. Retirar de un hogar de las bases de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales, sisben en el Municipio de Toca.

“Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca”

Calle 5 No. 7-38 piso 3- Código Postal 150260 - Telefax 7368223-7368380
Página Web www.toca-boyaca.gov.co E-mail alcaldia@toca-boyaca.gov.co



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

3. Retiro de personas de las bases de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales, sisben en el Municipio de Toca.
4. Actualización de datos de identificación de personas registradas en las bases de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales, sisben en el Municipio de Toca.
5. Encuestas del Sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales, Sisben en el Municipio de Toca.
6. Impuesto predial unificado.
7. Impuesto Industria y Comercio y su complementario de avisos y tableros.

Los trámites que se están gestionando ante el DAFP, por parte de la Administración Central del Municipio de Toca son:

1. Licencia de inhumación.
2. Certificación de Residencia o domicilio.
3. Estratificación Socio Económica
4. Paz y salvo Industria y Comercio.

Una vez sea habilitados los trámites en línea el usuario deberá inscribirse y crear su usuario y clave.

Debemos anotar que inicialmente se propone implementar los 7 trámites referidos anteriormente, pero paulatinamente se incluirán nuevos para que se fortalezca la racionalización de trámites y los usuarios puedan tener acceso sin importar su lugar donde se encuentran, desde cualquier parte del país.

Con los trámites propuestos la Administración Central del Municipio de Toca, busca que sean simples, eficientes, directos y oportunos. Con esto se busca:

| PARA LA ALCALDIA DE TOCA | PARA EL USUARIO |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Reducción de costos para la Entidad | Reducción de costos para el usuario |

“Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca”
Calle 5 No. 7-38 piso 3- Código Postal 150260 - Telefax 7368223-7368380
Página Web www.toca-boyaca.gov.co E-mail alcaldia@toca-boyaca.gov.co



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO

| | |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| (Papelería, tiempo, costos). | (Transporte, tiempo) |
| La Entidad produce y almacena menos Documentos. | Reducción de requisitos |
| Reducción del tiempo de duración del Trámite. | Reducción de pasos al usuario en el Proceso interno. |

Además de lo mencionado anteriormente se busca:

Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la Administración Central del Municipio de Toca.

Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la Entidad Territorial y costos para la ciudadanía.

Eliminación de trámite y requisitos innecesarios.

Busca fortalecer la estrategia de Gobierno en Línea, con el propósito de facilitar la entrega de servicios a los ciudadanos, Empresas y a otras Organizaciones; para lo cual se apoyara en mecanismos como la página Web.

Permite la interacción entre las TICs y además la adopción de nuevas herramientas tecnológicas que conllevan a la agilización de los procesos.

Estrategia: Simplificación de procedimientos internos. Con la actualización del Modelo de Control Interno MECI, en el Ente Territorial, pretende la racionalización de procedimientos a través de desarrollo de estrategias efectivas de simplificación.

Estrategia: Recepción de Documentos. Es un mecanismo que se ha fortalecido en la Administración Central del Municipio de Toca, permitiendo un registro sistemático de los oficios que se envían entre las diferentes Secretarías, archivan una copia, la entrega de dicha documentación es rápida para que los funcionarios reciban la información y actúen oportunamente.

Estrategia: Se implementan y diseñaran manuales y/o folletos institucionales, que plasmen información completa programas de educación y comunicación, accesibles, sencillos y claros, que proporcionen a la ciudadanía toda la información necesaria para realizar un trámite o solicitar un servicio, poniendo énfasis en los estándares éticos que la Administración Central del

"Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca"

Calle 5 No. 7-38 piso 3- Código Postal 150260 - Telefax 7368223-7368380

Página Web www.toca-boyaca.gov.co E-mail alcaldia@toca-boyaca.gov.co



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Municipio de Toca, se comprometa a cumplir, además de incluir formas de participación ciudadana.

TERCER COMPONENTE:

3). RENDICIÓN DE CUENTAS.

Es un compromiso que tiene la Administración Central del Municipio de Toca, que comprende acciones para dar a conocer los avances que se han logrado frente al Plan de Desarrollo, proyectos, programas y actividades desarrolladas.

La Administración Central del Municipio de Toca, se compromete dentro del ejercicio de la rendición pública de cuentas² a integrar estrategias de anticorrupción y atención al ciudadano de conformidad con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011.

La rendición de cuentas reconoce y fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión de control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

En consecuencia la Administración Central del Municipio de Toca, en cabeza del señor Alcalde, con su equipo de trabajo, para dinamizar el ejercicio de la rendición de cuentas, el cual está integrado por la:

Secretaria General y de Gobierno, Almacenista, Comisaria de Familia.

Secretaria de Planeación y Obras Públicas- Dirección de la Unidad de Servicios Públicos.

Secretaria de Hacienda.

² La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas “es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro (s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Secretaría de Desarrollo Económico, Social y Comunitario.

Estrategia: Presentación de informes relacionados con planes y Proyectos. Estos deberán ser publicados en la Página Web, presentando la información relacionada con los planes, programas del Ente Territorial.

Estrategia: Implementación de Sistemas de **Información** en la Página Web del Municipio www.toca-boyaca.gov.co. Las acciones y ejecución de la Entidad se encuentran disponibles en los sistemas de información desarrollados e implementados por el Gobierno Nacional así: Portal Único de Contratación (www.contratos.gov.co), Sistema único de información de trámites (SUIT), Sistema de información de contratación estatal (SICE), entre otros.

Estrategia: El componente de **Diálogo** en la Rendición de Cuentas. Para el desarrollo de este componente, se planeará, organizara y desarrollará una Audiencia Pública, donde se va más allá de dar información a los ciudadanos, sino las respectivas explicaciones y justificaciones de nuestras acciones, en espacios presenciales o de manera oral en contacto directo con ellos, con el fin de dar respuesta a todas las inquietudes, que no hayan sido resueltas en el momento de su desarrollo.

CUARTO COMPONENTE:

4). MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la eficacia y accesibilidad de los trámites y servicios de la Administración Central del Municipio de Toca, respecto a las

peticiones, quejas, reclamos y denuncias, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, ha establecido los siguientes mecanismos:

Página Web: www.toca-boyaca.gov.co la cual contará con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Administración Municipal, "Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca"; asimismo se encuentra una encuesta de satisfacción a la comunidad e información de interés para la ciudadanía.

"Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca"
Calle 5 No. 7-38 piso 3- Código Postal 150260 - Telefax 7368223-7368380
Página Web www.toca-boyaca.gov.co E-mail alcaldia@toca-boyaca.gov.co



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En cuanto a los horarios de atención público por parte de los funcionarios de la Administración Central del Municipio de Toca, tiene establecido el horario de martes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. en jornada continua, lo cual garantiza que la Administración Municipal sea accesible a la comunidad.

Contáctenos, comuníquese o diríjase a la Alcaldía Municipal, ubicado en la Calle 5 N° 7- 38, teléfono: (7368223) Fax: 7368380. Y a los siguientes e-mil:

Despacho@toca-boyaca.gov.co
alcaldia@-boyaca.gov.co
gobierno@toca-boyaca.gov.co
planeacion@toca-boyaca.gov.co
hacienda@toca-boyaca.gov.co
desarrollosocial@toca-boyaca.gov.co
comisaria@toca-boyaca.gov.co
almacen@toca-boyaca.gov.co desarrollosocial@toca-boyaca.gov.co
serviciospublicos@toca-boyaca.gov.co

Se cuenta con una Secretaría, encargada de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, encargada de crear relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.

Se tendrá unas carteras al interior de la Alcaldía, utilizadas para socializar los informes y noticias generadas por la prensa regional y nacional, asimismo como información general de interés específico para la comunidad en general y los funcionarios de la Entidad.

Presentación de quejas y reclamos: A través de la página Web, en Atención al Ciudadano enlace Consulta, Quejas y Reclamos puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento: <http://www.toca-boyaca.gov.co/quejas.shtml?apc=klxx-1-&s=q&m=1>

Como derechos de los Usuarios la Administración Central del Municipio ha dispuesto los siguientes, claro está sin dejar de lado los consagrados por la Constitución Política, los siguientes:

"Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca"
Calle 5 No. 7-38 piso 3- Código Postal 150260 - Telefax 7368223-7368380
Página Web www.toca-boyaca.gov.co E-mail alcaldia@toca-boyaca.gov.co



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- Presentar peticiones en cualquier de las modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado siempre y cuando la solicitud se haga de manera respetuosa.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para su efecto.
- Presentar actuaciones por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Administración Central del Municipio de Toca, para el usuario.
- Obtener información y orientación acerca de los trámites y servicios que preste el Ente Territorial.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños y niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión de debilidad manifiesta con el artículo 13 de la Carta Magna.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares y cumplan funciones administrativas.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Se cuenta con los siguientes programas y servicios para brindar atención a la ciudadanía:

"Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca"
Calle 5 No. 7-38 piso 3- Código Postal 150260 - Telefax 7368223-7368380
Página Web www.toca-boyaca.gov.co E-mail alcaldia@toca-boyaca.gov.co



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Biblioteca Municipal, esta forma parte del portafolio de servicios de la Alcaldía, facilita la consulta de material bibliográfico en sala de lectura, ofrece orientación y asesoría personalizada en los diversos temas, ludoteca, foros, cursos de pintura, manualidades, consulta virtual y otros.

Enlace del Programa Más familias en Acción.

Programa de Desayunos Infantiles.

Programa de Adulto Mayor.

Programa de Discapacidad.

Programa Alimentación Escolar.

Programas para la Protección y Recuperación del Medio Ambiente.

Programas para la Infancia y la Adolescencia.

Programas para las personas con capacidad diferente.

Escuelas de Formación Deportiva.

Escuelas de Formación Musical.

Gimnasio Municipal.

Policía Cívica Infantil.

Asesoría y Asistencia Agropecuaria.

Alianzas productivas.

Entre otros.

Las Secretarías encargadas de atender, orientar y dar respuesta oportuna y a los requerimientos hechos por la ciudadanía.



República de Colombia
Departamento de Boyacá
Alcaldía Municipal
Toca
NIT. No. 800.099.642-6

**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

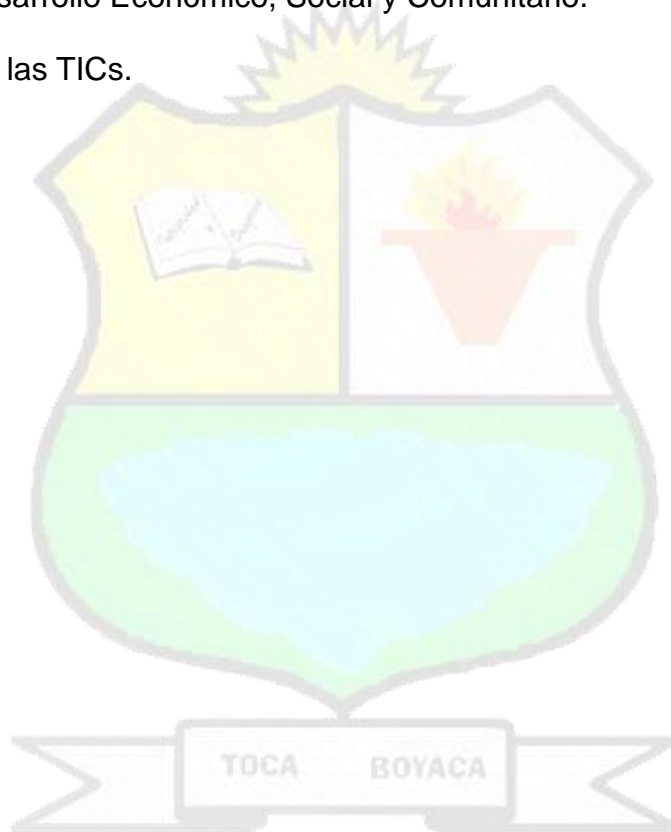
Secretaría General y de Gobierno, Almacenista, Comisaría de Familia.

Secretaría de Planeación y Obras Públicas- Dirección de la Unidad de Servicios Públicos.

Secretaría de Hacienda.

Secretaría de Desarrollo Económico, Social y Comunitario.

Administrador de las TICs.



“Por la Integración, La Reconstrucción y el Desarrollo de Toca”

Calle 5 No. 7-38 piso 3- Código Postal 150260 - Telefax 7368223-7368380

Página Web www.toca-boyaca.gov.co E-mail alcaldia@toca-boyaca.gov.co