



Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MUNICIPIO DE TOTA – BOYACÁ

La corrupción debe ser abordada desde el Estado de forma conjunta tanto por los actores públicos, desde la institucionalidad, como por la sociedad. Ésta no solamente entraña daños a la ciudadanía, sino riesgos en los que se encuentran en juego tanto la credibilidad de las instituciones, como el que-hacer público y más profundo aún los valores y la ética humana.

YURY NEILL DIAZ ARANGUREN
Alcalde municipal

ABRIL DE 2013

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 – Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

PARTE 1. GENERALIDADES

1. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Nacional ha hecho énfasis en la lucha de la corrupción y busca que todas las instituciones públicas trabajen en pro de la transparencia, basándose en los parámetros establecidos en las diferentes leyes que hacen alusión a la misma, en especial a la Ley 1.474 de 2.011¹, Estatuto Anticorrupción, cuyo objetivo es introducir disposiciones a las nuevas prácticas en materia de corrupción, subsanando e integrando aspectos en los cuales se requiera una acción contundente del Estado y de la sociedad.

En aras de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el Buen Gobierno de nuestro Municipio, la administración municipal de Tota – Boyacá ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1.474 de 2.011, establecer un marco direccionado del quehacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, “transparente”, de cara a la comunidad, atendiendo los lineamientos para tal fin propuestos en el marco legal aplicable a la gestión pública.

En el presente documento se presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, haciendo énfasis en la “Prevención” de los eventos de corrupción que se puedan presentar y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley.

Se presentará en el contenido del presente texto las acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que para ello se requiere del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para ofrecer a la comunidad resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro Plan de Desarrollo “*Para Servirle a mi Gente*”, con el objeto de cumplir con nuestra misión de “*ser reconocida como una entidad territorial líder e innovadora en la gerencia para el*

¹ “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, **Políticas institucionales y pedagógicas, 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 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. El Programa Municipal de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

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

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 – Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



desarrollo del municipio con transparencia, eficacia, eficiencia, efectividad; en la que la responsabilidad social, la integridad y el servicio a la comunidad sean los pilares fundamentales de nuestros actos. Asumo para con mis paisanos, que serán los veedores de nuestras actuaciones, los compromisos Humanos y de Gobierno”².

Igualmente, en aras de contribuir al desarrollo municipal, la alcaldía municipal de Tota adopta el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el objeto, no solo de dar cumplimiento a una norma de carácter nacional, sino de elaborar una línea de lucha contra la corrupción y así lograr que Tota sea “... reconocido como un municipio que articula y consulta los sueños de sus gentes a través del ente administrativo y los Totenses podrán disfrutar de condiciones dignas para su bienestar así como para la proyección de sus sueños en lo individual y colectivo, todo en conceptos y la aplicación permanente de solidaridad, unión, esfuerzo colectivo y justicia social que genere óptimas condiciones ambientales y el reconocimiento del municipio como una de las 7 maravillas de Boyacá y Colombia para bien de la economía y la prosperidad ciudadana”³.

2. OBJETIVO DEL PLAN

Desarrollar e implementar para el municipio de Tota – Boyacá medidas para fortalecer los mecanismos de prevención de actos de corrupción de los servidores públicos y ciudadanía, lo mismo que el acceso de ésta a la administración local, mediante el cumplimiento de los principios de la función administrativa, la aplicación de los procesos y procedimientos de la gestión pública.

2.1. Objetivos Específicos:

- ✓ Aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- ✓ Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.

² Plan de Desarrollo Municipal 2012- 2015 “Para Servirle a mi Gente”, adoptado mediante Acuerdo Nro. 06 del 31 de mayo de 2012, Pág. 30.

³ Ibid.



Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

- ✓ Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción.
- ✓ Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión pública.
- ✓ Concientizar tanto a la ciudadanía como a los servidores de la administración municipal de los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos celebrados por la entidad territorial.
- ✓ Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.
- ✓ Fortalecer el acceso a la información por parte de la ciudadanía, a través de herramientas ofimáticas.
- ✓ Optimizar los recursos económicos, humanos y tecnológicos, para garantizar la oferta de servicios por medios electrónicos y aplicar las normas anti-trámites.

Para el logro de esta estrategia, la administración municipal, con el personal vinculado a la misma, realizará el seguimiento a las actividades aquí descritas, las cuales serán plasmadas en el respectivo informe de seguimiento y el logro de los objetivos, y actualizada anualmente de acuerdo a las condiciones y cumplimiento de las metas propuestas.

3. Alcance

El presente documento corresponde a la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la alcaldía Municipal de Tota – Boyacá, para la vigencia 2.013, en desarrollo del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en cual contiene en su orden el mapa de riesgos de corrupción y las acciones para mitigarlos, la estrategia anti-trámites de la entidad municipal, el proceso de rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 – Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



PARTE 2. COMPONENTES

4. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

4.1. Aspectos generales

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.⁴

4.2. Descripción del riesgo de corrupción y su probabilidad de materializarlo

Es necesario identificar las DEBILIDADES y las AMENAZAS que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Se busca de manera general identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad.

4.2.1. Riesgos generados por factores internos:

- ✓ El personal vinculado (respecto a su calidad y motivación);
- ✓ Los sistemas de información (vulnerabilidad);
- ✓ Los efectos de la Planeación;
- ✓ La administración de recursos financieros;

⁴ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República, diciembre de 2.012, Pág. 3.



- ✓ La administración de recursos físicos (almacén) y,
- ✓ La naturaleza de los procesos.

4.2.2. Riesgos generados por factores externos:

- ✓ Económicos (disponibilidad de capital);
- ✓ Políticos (cambios de gobierno, legislación, políticas públicas);
- ✓ Sociales (demografía, responsabilidad social, terrorismo) y;
- ✓ Tecnológicos (interrupciones, comercio electrónico, datos externos, tecnología emergente).

4.3. Valoración del riesgo de corrupción

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento. La probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (i) **Casi seguro:** se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) **Posible:** el evento puede ocurrir en algún momento.

En la terminología de gestión del riesgo, *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).*



Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

VALORACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Controles		Criterios		Cumplimiento	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de medición	Si	No
Formulación, revisión, juste y seguimiento al Esquema de Ordenamiento Territorial (EOT): Adelantar la formulación y ajustes al EOT por fuera de lo previsto en la Ley 388 de 1997 y sus decretos reglamentarios.	X		Existen herramientas de control.	X	
Control Urbanístico: No controlar ni vigilar el cumplimiento del Esquema de Ordenamiento Territorial o seguimiento a las obligaciones contempladas en la licencia urbanística.	X		Existen herramientas de control.	X	
Estratificación Socio-económica: No definir de conformidad con las normas y parámetros establecidos, el estrato a que pertenece cada vivienda del Municipio de Tota.	X		Existen herramientas de control.	X	
Comisaría de Familia: No recibir y/o dar trámite a las quejas o peticiones que formalmente son presentadas a la dependencia.	X		Existen herramientas de control.	X	
Inspección de Policía: No recibir y/o dar trámite a las quejas o peticiones que formalmente son presentadas a la dependencia.	X		Existen herramientas de control.	X	
Coordinación de la administración del SISBEN: Alteración de las bases de datos enviadas (actualizaciones, ingresos, retiros, traslados, etc.), incluyendo, excluyendo o modificando beneficiarios.	X		Existen herramientas de control.	X	
Unidad de Servicios Públicos: I. No adelantar un adecuado proceso de operación, mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo y obras del sistema de tratamiento, distribución y entrega domiciliaria de agua potable. II. Inadecuado trámite de Facturación de Acueducto, Alcantarillado y aseo del Municipio.	X		Existen herramientas de control.	X	
Plan de Asistencia Técnica Rural: Se efectuó un inadecuado registro único de beneficiarios de asistencia técnica.	X		Existen herramientas de control.	X	



VALORACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Tesorería: I. Efectuar el pago de nómina por mayor valor o a terceros no autorizados. II. Efectuar el trámite y pago de cuentas de compromisos adquiridos por la entidad sin cumplimiento de requisitos legales o contractuales.	X		Existen herramientas de control.	X	
Contabilidad: No establecer los valores y conceptos de paz y salvos y certificados municipales, multas, rifas, vallas, arrendamientos, y cualquier otro ingreso para la entidad, efectuando el registro detallado de los hechos.	X		Existen herramientas de control.	X	
Procedimiento de almacén: I. Efectuar el recibo de los bienes adquiridos por la entidad en cantidades o calidades diferentes a las establecidas o que las mismas no se establezcan mediante actas de recibo. II. No ejercer una adecuada custodia de los bienes en poder del almacén. III. Hacer entrega a personal no autorizado o para usos diferentes a los establecidos en las necesidades del municipio.	X		Existen herramientas de control.	X	
Archivo y correspondencia: No dar recibo o trámite a las comunicaciones allegadas a la entidad territorial, siempre que las mismas sean de competencia de ésta y cumplan con los requisitos mínimos del procedimiento particular o los generales del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	X		Existen herramientas de control.	X	
Gestión de la contratación: Falta de manual de contratación de la entidad.		X	Existen herramientas de control.		X

4.4. Mapa de riesgo de corrupción

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	
Entidad:	Alcaldía municipal de Tota – Boyacá
Misión:	Para el año 2022, Tota será reconocido como un municipio que articula y consulta los sueños de sus gentes a través del ente administrativo y los Totenses podrán disfrutar de condiciones dignas para su bienestar así como para la proyección de sus sueños en lo individual y colectivo, todo en conceptos y la aplicación permanente de solidaridad, unión, esfuerzo colectivo y justicia social que genere óptimas condiciones ambientales y el reconocimiento del municipio como una de las 7 maravillas de



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Boyacá y Colombia para bien de la economía y la prosperidad ciudadana.

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de control				
Formulación, revisión, ajuste y seguimiento al Esquema de Ordenamiento Territorial (EOT)	No dar cumplimiento al decreto de licenciamiento urbanístico ni al EOT	1	Adelantar la formulación y ajustes al EOT por fuera de lo previsto en la Ley 388 de 1997 y sus decretos reglamentarios.	Posible	Preventivo	Confrontar la documentación aportada en la solicitud de licencia urbana con el EOT y/o el Decreto de licenciamiento urbanístico.		Secretaría de Planeación	Nro. licencias otorgadas / Nro. licencias verificadas
Control Urbanístico	No adelantar las visitas de control urbanístico	2	No controlar ni vigilar el cumplimiento del Esquema de Ordenamiento Territorial o seguimiento a las obligaciones contempladas en la licencia urbanística.	Posible	Preventivo	Se adelanten las visitas de control urbanístico		Secretaría de Planeación	Nro. licencias otorgadas / Nro. visitas adelantadas
Estratificación Socio-económico	No identificación en el sistema de información o falta de visita técnica	3	No definir de conformidad con las normas y parámetros establecidos, el estrato a que pertenece cada vivienda del Municipio de Tota.	Posible	Preventivo	Verificar frente a los sistema de información y/o visitas técnicas el estrato al cual pertenece el predio		Secretaría de Planeación	Nro. de solicitudes radicadas / Nro. de certificados expedidos
Comisaría de Familia	No dar trámite a las solicitudes presentadas	4	No recibir y/o dar trámite a las quejas o peticiones que formalmente son presentadas a la dependencia.	Posible	Preventivo	Atender dentro del Código de Infancia y Adolescencia las solicitudes presentadas		Comisario de Familia	Nro. de solicitudes presentadas / Nro. de solicitudes tramitadas
Inspección de Policía	No dar trámite a las solicitudes presentadas	5	No recibir y/o dar trámite a las quejas o peticiones que formalmente son presentadas a la dependencia.	Posible	Preventivo	Atender dentro del Código Nacional de Policía las solicitudes		Secretaria de Gobierno	Nro. de solicitudes presentadas / Nro. de



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

						presentadas			solicitudes tramitadas
Coordinación de la administración del SISBEN	No se controla la información incluida en la base de datos de SISBEN	6	Alteración de las bases de datos enviadas (actualizaciones, ingresos, retiros, traslados, etc.), incluyendo, excluyendo o modificando beneficiarios.	Posible	Preventivo	Incluir contraseñas que permitan un adecuado control de la base de datos. Un único funcionario que administre la base de datos.		Secretaría de Planeación	Nro. equipos asignados / Nro. equipos protegidos
Unidad de Servicios Públicos	No realizar las visitas de inspección necesarias para la adecuada prestación del servicio.	7	I. No adelantar un adecuado proceso de operación, mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo y obras del sistema de tratamiento, distribución y entrega domiciliaria de agua potable.	Posible	Preventivo	Programar visitas de inspección preventivas para verificar el funcionamiento del acueducto, verifica la calidad del agua		Secretaría de Planeación	Nro. visitas programadas / Nro. de visitas realizadas
	No actualizar la base de datos de la información relacionada con la facturación de los servicios	8	II. Inadecuado trámite de Facturación de Acueducto, Alcantarillado y aseo del Municipio.	Posible	Preventivo	Efectuar semestralmente la actualización de la base de datos de información relacionada con facturación		Secretaría de Planeación	Nro. actualizaciones programadas / Nro. de actualizaciones realizadas
Plan de Asistencia Técnica Rural	No verificar las condiciones particulares de los beneficiarios	9	Se efectuó un inadecuado registro único de beneficiarios de asistencia técnica.	Posible	Preventivo	Verificar las condiciones particulares de cada beneficiario en el censo a la población sobre necesidades en materia agropecuaria.		EPSAGRO - Secretaría de Planeación	Nro. beneficiarios inscritos / Nro. beneficiarios verificados
Tesorería	Efectuar pago de	10	I. Efectuar el pago de nómina por	Posible	Preventivo	Verificar frente a la		Secretaría de	Verificación



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

	nómina a personal no vinculado a la entidad.		mayor valor o a terceros no autorizados.			Secretaría de Gobierno la Planta de personal de la entidad.		Hacienda y Tesorería	mensual de la planta de personal.
	Dar trámite a pagos que no cumplen con las condiciones legales o contractuales para su cancelación	11	II. Efectuar el trámite y pago de cuentas de compromisos adquiridos por la entidad sin cumplimiento de requisitos legales o contractuales.	Posible	Preventivo	Verificar las condiciones legales o contractuales para efectuar el pago		Secretaría de Hacienda y Tesorería	No. de pagos efectuados / Nro. de pagos verificados
Contabilidad	No llevar un adecuado control de los compromisos adquiridos	12	No establecer los valores y conceptos de aquellos compromisos que terceros han adquirido con la Alcaldía, efectuando el registro detallado de los hechos.	Posible	Preventivo	Llevar un registro detallado, a la fecha de su ocurrencia, de los compromisos adquiridos por terceros.		Secretaría de Hacienda y Tesorería	Nro. de compromisos adquiridos / Nro. de compromisos registrados
Procedimiento de almacén	No se efectúa un adecuado ingreso y salida de bienes del almacén municipal.	13	I. Efectuar el recibo de los bienes adquiridos por la entidad en cantidades o calidades diferentes a las establecidas o que las mismas no se establezcan mediante actas de recibo. II. No ejercer una adecuada custodia de los bienes en poder del almacén. III. Hacer entrega a personal no autorizado o para usos diferentes a los establecidos en las necesidades del municipio.	Posible	Preventivo	Adelantar un inventario de bienes adquiridos por la entidad confrontado con los contratos de compra y/o suministro o a las donaciones efectuadas.		Secretaría de Planeación	Registro ingresos al almacén / Registro de salidas de almacén
Archivo y correspondencia	No recibir, radicar y dar trámite a las solicitudes presentadas	14	No dar recibo o trámite a las comunicaciones allegadas a la entidad territorial, siempre que las mismas sean de competencia de ésta y cumplan con los requisitos	Posible	Preventivo	Adecuar un sistema radicador (en lo posible sistematizado), en el cual se dé		Despacho del Alcalde	Nro. de solicitudes radicadas / Nro. de quejas presentadas por



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

			mínimos del procedimiento particular o los generales del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.			cuenta de las solicitudes presentadas.			falta de radicación y/o trámite
Contratación	Se realizan estudios previos que no atienden a las necesidades de la entidad y plazos fiscales	15	Falta de Planeación en la actividad contractual	Posible	Preventivo	Elaboración del Plan Anual de Adquisiciones publicado a más tardar el 31 de enero de cada vigencia		Secretaria de Gobierno	Publicación Plan Anual de Adquisiciones
	Se estructuras Pliegos de Condiciones que no atienden los principios de la contratación para favorecer a un oferente	16	Direccionamiento del proceso de contratación para favorecer a un contratista	Posible	Preventivo	Capacitar a los funcionarios en temas contractuales y seguimiento en la ejecución de contratos.		Secretaria de Gobierno	Nro. de capacitaciones efectuadas.
	No se adelanta un adecuado seguimiento a las obligaciones contractuales	17	Falta de supervisión del objeto contractual	Posible	Preventivo	Nombrar un supervisor por cada contrato celebrado		Secretaria de Gobierno	Nro. contratos celebrados /Nro. de supervisores y/o interventores designados
	No se ha estructurado el manual de contratación de la entidad	18	Falta de manual de contratación de la entidad.	Casi seguro	Correctivo	Elaborar el manual de contratación de la alcaldía Municipal		Secretaria de Gobierno	Elaboración del manual de contratación



Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

5. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La deducción de trámites de alto impacto que mejoran las condiciones de competitividad para el país⁵.

La política de racionalización de trámites está orientada a hacer más eficiente la gestión de la alcaldía municipal y a promover la confianza en el usuario-ciudadano, aplicando el principio de la buena fe, dando respuestas ágiles a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites y procedimientos administrativos y la promoción del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para el desarrollo de los mismos.

Una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del país.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

Uno de los pilares fundamentales tanto del Sistema de Gestión de Calidad como del Modelo Estándar de Control Interno lo constituyen los procesos, los procedimientos y los trámites, a través de los cuales se suministran los bienes y se prestan los servicios propios de la Administración Pública; es así como una más efectiva forma de establecer las características de estos bienes y servicios, de los métodos utilizados para producirlos y prestarlos y la manera de interactuar con los usuarios redundará en el mejoramiento de la gestión y en el aumento de la satisfacción de los ciudadanos.

Así, se debe propender por un Estado con una autoridad legítima al servicio del ciudadano, al involucrar a todas las entidades de la Administración Pública en sus diferentes órdenes y niveles, y al sector privado, al fortalecer los mecanismos de mejoramiento en atención al ciudadano y generar competitividad del sector productivo.

⁵ En http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=1176

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 - Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



De este modo, se concluye que además de ser un compromiso social, el mejoramiento de procesos, procedimientos y trámites se constituye en una obligación de carácter normativo para la Administración Pública, emanada desde la Constitución Política, sustentada en leyes y decretos, y asumida a través de los Planes de Desarrollo.

El Gobierno Nacional el artículo 75 de la Ley 1.474 de 2011 establece que:

Artículo 75. Política antitrámites.

Para la creación de un nuevo trámite que afecte a los ciudadanos en las entidades del orden nacional, estas deberán elaborar un documento donde se justifique la creación del respectivo trámite. Dicho documento deberá ser remitido al Departamento Administrativo de la Función Pública que en un lapso de treinta (30) días deberá conceptuar sobre la necesidad del mismo. En caso de que dicho concepto sea negativo la entidad se abstendrá de ponerlo en funcionamiento.

Parágrafo 1°.

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 150 de la Constitución Política, revístese al Presidente de la República de precisas facultades extraordinarias para que en el término de seis meses, contados a partir de la fecha de la publicación de la presente ley, expida normas con fuerza de ley para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Parágrafo 2°.

Las facultades extraordinarias atribuidas en el presente artículo no serán aplicables respecto de trámites relacionados con licencias ambientales.

Los trámites se consideran como el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

El trámite siempre es generado por un agente externo a la organización, según una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración Pública.

Los trámites implican una interacción o encuentro entre la Administración Pública y la sociedad, y tienen como propósito facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos. Por tanto, fiel a los principios constitucionales, la Administración



Pública no impondrá trámites ni exigirá requisitos que no estén contemplados en la ley o no hayan sido autorizados expresamente por esta (Constitución Política de 1.991)⁶.

5.1. Identificación de trámites

MACRO PROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD QUE LE APLICA
Estratégicos	Planeación del desarrollo institucional	Formulación plan de desarrollo	Alcalde, Secretaria de Planeación, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Hacienda	<ul style="list-style-type: none">• Voto Programático, Ley 131 de 1.994• Elaboración Plan de Desarrollo, Artículo 339 de la Constitución Política• Establece los procedimientos para la elaboración aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo, Ley 152 de 1.994• Plan de Ordenamiento Territorial, Ley 388 de 1.997
		Formulación plan de acción	Alcalde, Secretaria de Planeación, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Hacienda	<ul style="list-style-type: none">• Artículo 342; Capítulo 2 Titulo 2. CP• Capítulo VI, Artículo 26; Capítulo X, Artículo 41, Ley 152 de 1994
		Administración del banco de programas y proyectos	Secretario de planeación	<ul style="list-style-type: none">• Artículo 339 Reglamenta elaboración planes de Desarrollo• Procedimientos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación, y control de los planes de desarrollo, Ley 152 de 1994• Obligatoriedad en la ejecución de las actividades del plan de desarrollo, Ley 388 de 1997• Metodología General Ajustada DAFF, MGA 2• Estatuto Orgánica del Presupuesto General de la Nación (Crea Banco de Proyectos, Ley 38 de 1989• Asigna funciones al Departamento Nacional de Planeación, Decreto 2410 de 1989• Reglamento la Ley 38 de 1989 Banco de Proyectos, Decretos 568 de 1996 y 1569 de 1991.• Reglamenta el Estatuto Orgánico de presupuesto, Decreto 111 de 1996• Ley de presupuesto, Ley 179 de 1994

⁶ Cfr. "Guía Nacional para la simplificación, el mejoramiento y la racionalización de procesos, procedimientos y trámites", Departamento Administrativo de la Función Pública, en http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=569



			<ul style="list-style-type: none"> • Ley de presupuesto, Ley 225 de 1995
		<p>Formulación de proyectos</p> <p>Secretario de planeación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología General Ajustada DAFP, MGA 2 • Artículo 339 Reglamenta elaboración planes de Desarrollo, Constitución Política de Colombia • Procedimientos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación, y control de los planes de desarrollo, Ley 152 de 1994 • Estatuto Orgánica del Presupuesto General de la Nación (Crea Banco de Proyectos, Ley 38 de 1989 • Asigna funciones al Departamento Nacional de Planeación, Decreto 2410 de 1989 • Reglamento la Ley 38 de 1989 Banco de Proyectos, Decretos 568 de 1996 y 1569 de 1991. • Reglamenta el Estatuto Orgánico de presupuesto, Decreto 111 de 1996 • Ley de presupuesto, Ley 179 de 1994 • Ley de presupuesto, Ley 225 de 1995
		<p>Formulación y aprobación del POAI</p> <p>Alcalde, Secretaria de Planeación, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Hacienda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 715 de 2001 y Ley 1176 de 2007, Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias • Ley 617 de 2000, Categorización de las entidades territoriales
		<p>Formulación y aprobación del marco fiscal de mediano plazo</p> <p>Secretaria de hacienda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 819 de 2003, Por la cual se dictan las normas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones. • Ley 358 de 1997, Endeudamiento • Ley 617 de 2000, Racionalización del gasto
		<p>Formulación y aprobación del plan indicativo</p> <p>Secretario de planeación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 715 de 2001 y Ley 1176 de 2007, Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias. • Ley 617 de 2000, Racionalización del gasto
		<p>Formulación y aprobación de presupuesto</p> <p>Secretaria de hacienda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ley normativa del presupuesto general de la nación, Ley 38 de 1989 • Compilación de las leyes 38/89, 179/94 y 225/95, Decreto 111 de 1996 • Reglamentación de las leyes 38/89, 179/94 y 225/95, Decreto 568 de 1996 • Ley de recursos y competencias, Ley 715 de 2001 • Categorización de las entidades territoriales, Ley 617 de 2000



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

				<ul style="list-style-type: none"> • Reglamentación Ley 179/94. Decreto 359 de 1995 • Modificación Decreto 359 de 1995, Decreto 630 de 1996 • Modificación el Decreto 568/96, Decreto 2260 de 1996. • Ley 819 de 2005, Reservas Presupuestales • Ley 1176 de 2007, Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias
Planeación del territorio	Formulación, revisión, ajuste y seguimiento al esquema de ordenamiento territorial	Secretario de planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo Territorial, Ley 388 de 1997 • Reglamentación disposiciones de POT, Decreto 879 de 1998 • Revisión y Ajustes POT, Decreto 4002 de 2004 	
	Control urbanístico	Secretario de planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 9 de 1989 • Desarrollo Territorial, Ley 388 de 1997 • Reglamentación disposiciones de POT, Decreto 879 de 1998 	
	Estratificación socioeconómica	Secretario de planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Por medio del cual se fijan términos y competencias para la realización, adopción, y aplicación de la estratificación a las que se refieren las leyes 142 y 177 de 1994, 188 de 1995 y 383 de 1997 y los decretos presidenciales 1538 y 2034 de 1996, Ley 505 de 1999 • Por medio del cual se establecen nuevos plazos para realizar, adoptar y aplicar las estratificaciones socioeconómicas urbanas y rurales, en el territorio nacional y se precisan los mecanismos de ejecución, control y atención de reclamos por el estrato asignado, Ley 732 de 2002 • Por el cual se reglamenta el título VI, capítulo IV de la ley 142 de 1994 y el artículo 34 de la ley 188 de 1995 sobre estratificación socioeconómica, Decreto 1538 de 1996 • Orientaciones técnicas sobre estratificación, Circular DANE de 16 de Febrero de 2005 • Desarrollo Territorial, Ley 388 de 1997 • Reglamentación disposiciones de POT, Decreto 879 de 1998 	
Gestión de la comunicación	Comunicación organización	Profesional universitario	<ul style="list-style-type: none"> • Principios de la Función pública Constitución Política • Democratización y control social de la 	

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 – Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

	ción			<p>administración pública, Ley 489 de 1998.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética y Código de Buen Gobierno, Decreto Municipal • Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, Ley 1474 de 2011
		Administración página web	Auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Principios de la Función publica Constitución Política • Democratización y control social de la administración pública, Ley 489 de 1998. • Código de Ética y Código de Buen Gobierno, Decreto Municipal • Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, Ley 1474 de 2011
		Rendición de cuentas	Profesional universitario	<ul style="list-style-type: none"> • Principios de la Función publica Constitución Política • Empleos de Gerencia Pública, Ley 909 de 2004. • Democratización y control social de la administración pública, Ley 489 de 1998. • Código de Ética y Código de Buen Gobierno, Decreto Municipal • Código disciplinario, Ley 734 de 2002 • Audiencias Públicas, Programa Presidencial de Rendición de Cuentas a la ciudadanía • Cumplimiento de requerimientos entes de control, Directivas Procuraduría General de la Republica • Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, Ley 1474 de 2011
Misionales	Orden público	Recepción de quejas policivas	Auxiliar de secretaría de gobierno con funciones policivas	<ul style="list-style-type: none"> • ORDENANZA No. 049 de 2002, Código de convivencia ciudadana. • Decreto Ley 522 de 1971 y artículo 1 de la Ley 23 de 1991, Las contravenciones especiales. • Ley 23 de Marzo 21 de 1991,

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 – Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

			(Descongestión de despachos judiciales) y su decreto reglamentario No. 800 de Marzo 21 de 1988
			<ul style="list-style-type: none"> Decreto 1441 de 1982, (Control de precios, pesas y medidas) y demás normas concordantes. Decreto No. 1355 de 1970, Código Nacional de Policía
		Control de pesas y medidas	Auxiliar de secretaría de gobierno con funciones policivas
			<ul style="list-style-type: none"> Decreto Ley 522 de 1971 y artículo 1 de la Ley 23 de 1991, Las contravenciones especiales. Decreto No. 1355 de 1970, Código Nacional de Policía Ley 23 de Marzo 21 de 1991, (Descongestión de despachos judiciales) y su decreto reglamentario No. 800 de Marzo 21 de 1988 Decreto 1441 de 1982, (Control de precios, pesas y medidas) y demás normas concordantes.
		Perdida de documentos y elementos	Auxiliar de secretaría de gobierno con funciones policivas
			<ul style="list-style-type: none"> ORDENANZA No. 049 de 2002, Código de convivencia ciudadana. Decreto No. 1355 de 1970, Código Nacional de Policía Ley 906 de 2004, Por el cual se expide el código de procedimiento penal
		Control policivo a establecimientos públicos	Auxiliar de secretaría de gobierno con funciones policivas
			<ul style="list-style-type: none"> Ordenanza No. 049 de 2002, Código de convivencia ciudadana. Decreto Municipal N° 091 del 2005. Decreto No. 1355 de 1970, Código Nacional de Policía
		Control y mantenimiento del orden público	Secretaría de gobierno
			<ul style="list-style-type: none"> ORDENANZA No. 049 de 2002, Código de convivencia ciudadana. Decreto No. 1355 de 1970, Código Nacional de Policía
		Autorización de rifas, juegos y espectáculos	Secretaría de gobierno
			<ul style="list-style-type: none"> Ley 643 del 2001, Las contravenciones especiales. ORDENANZA No. 049 de 2002, Código de convivencia ciudadana. Decreto No. 1355 de 1970, Código Nacional de Policía
		Procesos policivos ordinarios por escrito	Auxiliar de secretaría de gobierno con funciones policivas
			<ul style="list-style-type: none"> Ordenanza No. 049 de 2002, Código de convivencia ciudadana. Decreto No. 1355 de 1970, Código Nacional de Policía Ley 23 de 1997, (Código de recursos naturales y de protección al medio ambiente) Decreto 1441 de 1982, (Control de precios, pesas y medidas) y demás normas concordantes.

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 - Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



		Apoyo a organizaciones cívicas y/o comunales	Auxiliar de secretaria de gobierno con funciones policivas	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de la Acción Comunal, Ley 743 del 5 de junio 2.002 • Determina los aspectos reglamentarios de la ley de la acción comunal, Decreto ley reglamentario 2350 • Ley 850 de 2003, Ley de veeduría ciudadana • ORDENANZA No. 049 de 2002, Código de convivencia ciudadana. • Decreto No. 1355 de 1970, Código Nacional de Policía
Familia y menores		Medida de protección por violencia intrafamiliar	Comisaria de familia	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 294 de 1996, Ley de violencia intrafamiliar • Decreto 1400 y 2019 de 1970, Código de procedimiento civil • Ley 599 de 2000 de 24 de Julio, Código penal • Ley 1098 de 2006, Código de la infancia y la adolescencia • Ley 906 de 2004, Por el cual se expide el código de procedimiento penal • Ley 572 de 2000, Modifica la ley 294 de 1996 • Ley 1257 de 2008, Ley de la no violencia contra la mujer
		Restablecimiento del derecho de niños, niñas y adolescentes	Comisaria de familia	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 640 de 2001, Ley de Conciliación • Ley 1098 de 2006, Código de infancia y adolescencia • Ley 599 de 2000 de 24 de Julio, Código penal • Decreto 1400 y 2019 de 1970, Código de procedimiento civil
		valoración y atención psicológica y trabajo social	Comisaria de familia	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1098 de 2006, Código de infancia y adolescencia
		Conciliaciones familiares	Comisaria de familia	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 640 de 2001, Ley de Conciliación • Ley 1098 de 2006, Código de infancia y adolescencia • Ley 599 de 2000 de 24 de Julio, Código penal • Decreto 1400 y 2019 de 1970, Código de procedimiento civil
		Depuración y entrega de la base de datos de población pobre no asegurada.	Administrador del SISBEN	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Seguridad Social, Ley 100 de 1993 • Soporte normativo del SISBEN, CONPES Social 055 del 29 de noviembre de 2001 • Normas orgánicas en materia de recursos y competencias de
Gestión en salud				



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

				<p>conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros, Ley 715 de 2001</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas del Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud, Acuerdos 244 de enero 31 de 2003, 247 de julio de 2003, 253 de diciembre de 2003, 258 de febrero de 2004 y 262 de 2004 • Ministerio de Protección Social, Resolución No.1149 2006 • Ministerio de Protección Social, Resolución 812 de 2007 • Resolución No. 1982 del 23 de Junio de 2010, emitida por el Ministerio de Protección Social
		<p>Depuración y entrega del listado nacional de población elegible</p>	<p>Administrador del SISBEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Seguridad Social, Ley 100 de 1993 • Soporte normativo del Sisben, Conpes Social 055 del 29 de noviembre de 2001 • Normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros, Ley 715 de 2001 • Normas del Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud, Acuerdos 244 de enero 31 de 2003, 247 de julio de 2003, 253 de diciembre de 2003, 258 de febrero de 2004 y 262 de 2004 • Normatividad relacionada expedida por la Secretaría de Salud de Boyacá, Circular No. 141 del 12 de julio de 2010, emitida Secretaria de Salud de Boyacá. • Ministerio de Protección Social, Resolución No.1149 2006 • Ministerio de Protección Social, Resolución 812 de 2007 • Normatividad relacionada expedida por el Ministerio de Protección Social • Resolución No. 1982 del 23 de Junio de 2010, emitida por el Ministerio de Protección Social, Normatividad relacionada expedida por el Ministerio

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 - Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

				<p>de Protección Social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo No. 415 del 2009, emitida por el Ministerio de Protección Social
		Novedades régimen subsidiado	Administrador del SISBEN	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Seguridad Social, Ley 100 de 1993 • Soporte normativo del SISBEN, CONPES Social 055 del 29 de noviembre de 2001 • Normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros, Ley 715 de 2001 • Normas del Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud, Acuerdos 244 de enero 31 de 2003, 247 de julio de 2003, 253 de diciembre de 2003, 258 de febrero de 2004 y 262 de 2004 • Normatividad relacionada expedida por la Secretaría de Salud de Boyacá, Circular No. 141 del 12 de julio de 2010, emitida Secretaria de Salud de Boyacá. • Ministerio de Protección Social, Resolución No.1149 2006 • Ministerio de Protección Social, Resolución 812 de 2007 • Normatividad relacionada expedida por el Ministerio de Protección Social • Resolución No. 1982 del 23 de Junio de 2010, emitida por el Ministerio de Protección Social • Normatividad relacionada expedida por el Ministerio de Protección Social • Acuerdo No. 415 del 2009, emitida por el Ministerio de Protección Social
		Rehabilitación en fisioterapia	Fisioterapeuta	<ul style="list-style-type: none"> • Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de fisioterapia, se dictan normas en materia de ética profesional y otras disposiciones, Ley 528 de 1999 • Sistema de Seguridad Social en Salud, Ley 100 de 1.993 • Reforma al Sistema de Seguridad Social en Salud, Ley 1122 de 2.007 • Manual de Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud, MAPIPOS
		Formulación y ejecución del plan	Secretaria de planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Seguridad Social, Ley 100 de 1993

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 - Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

		de intervenciones colectivas en salud		<ul style="list-style-type: none"> • Normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros, Ley 715 de 2001 • Reforma al Sistema de Seguridad Social en Salud, Ley 1122 de 2.007
	Gestión en educación	Supervisión, desarrollo y vigilancia de las políticas educativas a nivel municipal	Secretaria de planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Educación, Ley 115 de 1994 • Sistema General de Participaciones, Ley 715 de 2001 • Código único disciplinario, Ley 734 de 2002 • Normas en materia de Currículo y Evaluación, Decreto 230 de 2002
	Gestión turística, cultural y deportiva	Programación y organización de eventos deportivos	Profesional universitario	<ul style="list-style-type: none"> • Ley para el fomento del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la Educación Física y se crea el Sistema Nacional del Deporte, Ley 181 de 1995
Programación y organización de eventos culturales		Profesional universitario	<ul style="list-style-type: none"> • Ley General de Cultura, Ley 397 de 1997 • Modifica y adiciona la Ley General de Cultura, Ley 1185 de 2008 	
Promoción turística		Profesional universitario	<ul style="list-style-type: none"> • Ley General de Turismo, Ley 300 de 1996 • Calidad de los gestores culturales, Resolución 1618 de 2004 	
Programas sociales	Gestión familias en acción	Enlace familias en acción	<ul style="list-style-type: none"> • Donde se establece la necesidad de focalizar o dirigir el gasto social a la población más pobre y vulnerable por parte del gobierno nacional y de los gobiernos departamentales y locales, Constitución Nacional de 1991 • Por el cual se aprobó la reforma al sistema de focalización individual del gasto social, Documento CONPES 055 de 2001 • Realizada por la Misión Social del DNP y el Ministerio de Salud, en 2000 - 2001 "Evaluación Integral del SISBÉN", para validar o redefinir los criterios del instrumento, Documento CONPES 40 de 1997 • Ministerio de Protección Social, Resolución No.1149 2006 • Marco normativo del SISBEN, donde se definen los elementos generales para la 	

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 - Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

				<p>focalización del gasto social y se dan recomendaciones al CONPES Social para que fije cada tres años los criterios para la determinación, identificación y selección de potenciales beneficiarios de programas sociales, Ley 60 de 1993 Artículo 30 y Artículo 94 de la Ley 715 de 2001</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley Seguridad Social, Ley 100 de 1993 • Ministerio de Protección Social, Resolución 812 de 2007
	Unidad de servicios públicos	Prestación, facturación y mantenimiento de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo	Secretaria de planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de contratación, Ley 80 de 1993 • Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, Ley 142 de 1994
Protección al medio ambiente y asistencia técnica agropecuaria		Gestión del riesgo	Secretaria de planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones, Ley 1523 de 2012 • Ley Ambiental, Ley 99 de 1993 • Código Nacional de los recursos Naturales, Decreto 2811 de 1974
		Prevención y promoción ambiental	Profesional universitario	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad Ambiental Vigente • Régimen Legal del Medio Ambiente, Legislación Vigente • Ley Ambiental, Ley 99 de 1993 • Ley de publicidad exterior Visual, Ley 140 de 1994 • Ley uso del agua, Ley 373 de 1997 • Código Nacional de los recursos Naturales, Decreto 2811 de 1974 • De las aguas no marítimas, decreto 1541 de 1978 • Uso del agua, decreto No. 1594 de 1984 • Contaminación auditiva, Decreto 6458 del 1995
		Reforestación	Profesional universitario	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Ambiental, Ley 99 de 1993 • Código Nacional de los recursos Naturales, Decreto 2811 de 1974
		Asistencia técnica agropecuaria	Profesional universitario	<ul style="list-style-type: none"> • Por medio del cual se reglamenta la prestación del servicio público obligatorio de asistencia Técnica directa Rural previsto en la Ley 607 de 2000, numeral 11 del artículo 189 de la

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 - Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

				<p>Constitución Política de Colombia, Decreto Numero 3199 (27 de diciembre de 2002)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley Ambiental, Ley 99 de 1993 • Ley uso del agua, Ley 373 de 1997 • Código Nacional de los recursos Naturales, Decreto 2811 de 1974
Apoyo	Gestión presupuestal y de hacienda pública	Recaudo de impuesto predial	Secretaria de hacienda y auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 633 de 2.000, Estatuto Tributario • Acuerdo Municipal 028 de 2004, Estatuto de rentas municipales • Ley 44 de 1990, Por el cual se dictan normas sobre catastro e impuestos sobre la propiedad raíz.
		Recaudo de industria y comercio	Secretaria de hacienda y auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 633 de 2.000, Estatuto Tributario • Acuerdo Municipal 028 de 2004, Estatuto de rentas municipales.
		Recaudo ingresos varios	Secretaria de hacienda y auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 633 de 2.000, Estatuto Tributario • Acuerdo Municipal 028 de 2004, Estatuto de rentas municipales. • Modificación al estatuto de rentas del Municipio
		Modificación al presupuesto	Secretaria de planeación, secretaria de hacienda y asesor jurídico	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia • Estatuto orgánico de presupuesto, Decreto 111 de 1996 • Racionalización del gasto, Ley 617 2000 • Sistema general de participaciones, Ley 715 de 2001 • Ley Anticorrupción, Ley 179 de 1994 • Ley del Marco Fiscal del Mediano Plazo, Ley 819 de 2003 • Estatuto orgánico de presupuesto Municipal y su modificadorio, Acuerdo 045 de 1996 • Acuerdo 026 de 2001 • Capacidad de pago, Ley 358 de 1997
		Ejecución presupuestal del gasto	Secretaría de hacienda	<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto orgánico de presupuesto, Decreto 111 de 1996 • Recursos de libre destinación, Ley 617 2000 • Sistema general de participaciones, Ley 715 de 2001 • Ley Anticorrupción, Ley 179 de 1994 • Ley del Marco Fiscal del Mediano Plazo, Ley 819 de 2003 • Control de endeudamiento, Ley 358 de 1997 • Plan Anualizado de caja, Decreto 359 de 1995
		Programación del	Secretaria de	<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto orgánico de presupuesto,

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 - Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

	PAC	hacienda	<ul style="list-style-type: none"> Decreto 111 de 1996 Recursos de libre destinación, Ley 617 2000 Sistema general de participaciones, Ley 715 de 2001 Ley Anticorrupción, Ley 179 de 1994 Ley del Marco Fiscal del Mediano Plazo, Ley 819 de 2003 Control de endeudamiento, Ley 358 de 1997 Plan Anualizado de caja, Decreto 359 de 1995
	Pago a terceros	Secretaria de hacienda	<ul style="list-style-type: none"> Estatuto orgánico de presupuesto, Decreto 111 de 1996
	Conciliaciones bancarias	Secretaria de hacienda y contador municipio	<ul style="list-style-type: none"> Funciones Contador General de la Nación, Artículo 354 de la Constitución Política Por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad, Decreto 2649 de 1993 Adopción del Régimen de Contabilidad Pública, Resolución No. 222 del 5 de julio de 2006 Catálogo General de Cuentas, Resolución 555 del 1 de diciembre de 2006
	Liquidación y pago de la nómina	Secretario de hacienda	<ul style="list-style-type: none"> Lograr justicia en las relaciones que surgen entre los empleadores y los trabajadores dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social, Régimen Laboral Colombiano Ley de Seguridad social en salud, Ley 100 de 1993 Es la norma sobre administración de personal vigente para los empleados públicos, Régimen del empleado oficial Se adopta el estatuto prestacional de las entidades de la Administración Pública del orden Municipal, Decreto 157 de 1990
Gestión de bienes y servicios	Recepción y almacenamiento de bienes y suministros	Secretaria de hacienda	<ul style="list-style-type: none"> Decreto reglamentario ley 80/93, Decreto 2170 de 2002 Se crean los sistemas de información SICE, CUBS y RUPR, Ley 598 de 2000 Reglamenta la organización, funcionamiento y operación del SICE, Decreto 3512 de 2003 Determina el ingreso de entidades al SICE, Acuerdo 003/05

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 - Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

		Entrega de bienes y suministros	Secretaria de hacienda	<ul style="list-style-type: none"> Decreto reglamentario ley 80/93, Decreto 2170 de 2002 Se crean los sistemas de información SICE, CUBS y RUPR, Ley 598 de 2000 Reglamenta la organización, funcionamiento y operación del SICE, Decreto 3512 de 2003 Determina el ingreso de entidades al SICE, Acuerdo 003/05
		Baja de bienes e inservibles	Secretaria de hacienda	<ul style="list-style-type: none"> Estatuto de contratación de la administración pública, Ley 80/93 (decretos reglamentarios) Decreto reglamentario Ley 80/93, Decreto 2170 de 2002 Austeridad en el gasto, Decreto 1737 de 1998
		Control de inventarios	Secretaria de hacienda	<ul style="list-style-type: none"> Estatuto de contratación de la administración pública, Ley 80/93 (decretos reglamentarios) Decreto reglamentario Ley 80/93, Decreto 2170 de 2002 Austeridad en el gasto, Decreto 1737 de 1998
		Mantenimiento de software y hardware	Secretaria de gobierno	<ul style="list-style-type: none"> N/A
Gestión del talento humano		Plan anual de capacitación y bienestar social	Secretaria de gobierno	<ul style="list-style-type: none"> Sistema Nacional de capacitación y Sistema de estímulos para los empleados del Estado, Decreto ley 1567 de 1998 Bienestar y capacitación, Ley 909 de 2004 Programas de Bienestar, Decreto Reglamentario 752 de 1984 Guía para la definición de temáticas del Plan de Capacitación, www.dafp.gov.co Guía para la definición del Plan de Bienestar, www.dafp.gov.co
		Evaluación del desempeño laboral	Secretaria de gobierno	<ul style="list-style-type: none"> Instructivo para el diligenciamiento del instrumento de evaluación del desempeño laboral aprobado mediante el Acuerdo, Acuerdo 016 y 017 de enero de 2008 de la Comisión Nacional del Servicio Civil Normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública, Ley 909 de 2004 y Decretos reglamentarios Normas constitucionales sobre empleo

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 - Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



				<p>público, ingreso, ascenso y retiro, Constitución Política Nacional. Artículo 125</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden Nacional, Ley 489 de 1998 • Guía para la evaluación del desempeño laboral de los empleados de carrera o en período de prueba, Directrices de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC). Diciembre de 2006. • Por el cual se señalan los criterios legales y se establecen las directrices de la CNSC para la evaluación del desempeño laboral de los empleados de carrera o en período de prueba, Acuerdo No. 007 (05-dic-2007). Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC). • Funciones y requisitos generales para los diferentes empleos públicos de los organismos y entidades de orden Nacional, Decreto 2772 de 2005 • Competencias generales laborales de empleos públicos, Decreto 2539 de 2005
		Custodia hojas de vida	Secretaria de gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Archivos Laborales Informáticos, Decreto 1748 de 1995 • Ley general de archivos, Ley 594 de 2000
		Actualización pasivo pensional	Secretaria de gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de seguimiento y actualización de los cálculos actuariales del Pasivo pensional de las Entidades Territoriales, Ley 863 de 2003
		Elaboración y desarrollo del plan de inducción y re inducción	Secretaria de gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de vinculación de empleos y se dictan otras disposiciones sobre personal • Decreto 1227 de 2005, Normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública, Ley 909 de 2004 y Decretos reglamentarios • Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden Nacional, Ley 489 de 1998 • Competencias generales laborales de empleos públicos, Decreto 2539 de 2005
	Gestión documental	Archivo	Secretaria de gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Por medio del cual se reglamenta el sistema general de archivo y se dictan otras disposiciones relativas a los archivos privados, Decreto No 4124 del



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

				<p>10 de Diciembre de 2004</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por la cual se crea el Archivo General de la Nación, Ley 80 de 1989 • Ley General de Archivo, Ley 594 de 2000
		Correspondencia	Secretaría de gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Correspondencia, NTCGP-1000:2004 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
De evaluación	Gestión de resultados	Elaboración y presentación de informes	Secretarios de despacho y funcionarios responsables	<ul style="list-style-type: none"> • Principios de la Función pública, Constitución Política • Democratización y control social de la administración pública, Ley 489 de 1998. • Código de Ética y Código de Buen Gobierno, Decreto Municipal • Código disciplinario, Ley 734 de 2002 • Cumplimiento de requerimientos entes de control, Directivas Procuraduría General de la Republica • Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, Ley 1474 de 2011
	Control de gestión	Administración de riesgos	Secretaría de planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Disposiciones del Artículo 2 literales a) y f). Los cuales hacen referencia a la protección de los recursos de la organización, buscando su adecuada administración mediante el manejo de posibles riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos, Ley 87 de 1993 • Estatuto Básico de Organización y funcionamiento de la administración pública, Ley 489 de 1998 • Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y territorial y se dictan otras disposiciones. Modificado parcialmente por el Decreto 2539 del 2000, Decreto 2145 de 1999 • Determina lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción, Directiva presidencial 09 de 1999 • Parágrafo Art. 3° y 4°. Los cuales establecen la valoración y administración de riesgos, como parte integral del fortalecimiento de los

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 - Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



				<p>sistemas de control interno en las entidades públicas, Decreto 1537 de 2001</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano y se presenta el anexo técnico del MECI 1000:2005, Decreto 1599 de 2005
		Realización de auditorías	Secretaría de planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría Independiente, Manual de implementación MECI:1000 2005
		Consolidación de indicadores	Secretaría de planeación	<ul style="list-style-type: none"> • N/A
		Acciones preventivas y correctivas	Secretaría de planeación	<ul style="list-style-type: none"> • N/A
		Atención de quejas reclamos y sugerencias	Secretaría de planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto Disciplinario Único, Ley 734 de 2002 (Artículo 34, numeral 19). • Responsabilidad de los funcionarios de reglamentar y atender las quejas. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo • Estatuto Anticorrupción, Ley 190 de 1995 (Artículo 55). • Derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas y a obtener pronta resolución. Decreto Ley 962 de 2005. Constitución política de Colombia (Artículos 23 y 74).

5.2. Inscripción, creación o modificación de trámites

Con el objeto de que el municipio de Tota lleve a cabo la inscripción de nuevos trámites misionales, de conformidad con lo establecido en la Ley 962 de 2005 y sus Decretos Reglamentarios, se deben tener en cuenta los siguientes pasos:

- ✓ Conformar el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea
- ✓ Designar como administrador de trámites del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) a un funcionario que tenga conocimiento de los procesos que soportan los trámites y servicios de la entidad, quien será el responsable de ingresar y mantener actualizada la información en el sistema.
- ✓ Elaborar un inventario de trámites y servicios de la entidad.
- ✓ Validar la información registrada con el líder o responsable del proceso que soporta el trámite.
- ✓ Registrar la información de trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
- ✓ Enviar para aprobación al Departamento Administrativo de la Función Pública, de conformidad con el artículo 75 de la Ley 1.474 de 2011



Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 75 de la Ley 1.474 de 2011, se deberá remitir al Departamento Administrativo de la Función Pública, como mínimo la siguiente información:

- ✓ Justificación legal. Argumentar la creación del trámite desde el punto de vista legal, con indicación de la Ley que lo crea o autoriza.
- ✓ Diseño del trámite. Describir la propuesta de diseño del proceso del trámite, con indicación de los procesos objeto de automatización.
- ✓ Descripción del trámite. Detallar en qué consiste el trámite.
- ✓ Beneficios. Describir las bondades de la implementación del trámite, tanto para el usuario como para la entidad.
- ✓ Carencia de medios alternativos. Indicar la falta de medidas opcionales de menor costo y mayor eficiencia.
- ✓ Costos de la implementación. Acreditar los costos de la implementación para los obligados a cumplirlos, y los recursos presupuestales y administrativos necesarios para su aplicación.

Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 40 del Decreto 019 de 2012, según el cual se establece que *sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará que el mismo cuente con el respectivo soporte legal*, el Municipio de Tota procederá a inscribir dentro de la vigencia 2,013 el cincuenta por ciento (50%) de los trámites a cargo de la entidad.

ESTRATEGIA	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Gobierno en Línea – acoger las directivas en atención en Web	Meta: Implementar en un cincuenta por ciento (50%) los trámites a cargo de la entidad en el SUIT Indicador: Nro. de trámites inscritos en el SUIT / Nro. de trámites de la entidad	Seguimiento Anual

5.3. Racionalización de trámites

La racionalización de trámites es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas,

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 – Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



administrativas o tecnológicas que implican, orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

Teniendo en cuenta la anterior actividad, de inscripción de los trámites en el SUIT, esta alcaldía municipal procederá a la automatización de los pagos que deba efectuar la misma, ya sea a terceros o el pago de nómina, con el objeto de mejorar los costos operativos, tiempo, y facilitar al ciudadano la relación con la entidad, conforme a la estrategia propuesta en el **Anexo Nro. 1**⁷ al presente documento, la cual se encuentra acorde con el Capítulo XI del Plan de Desarrollo Municipal, *SUBSECTOR ESTRATÉGICO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMÁTICA Y COMUNICACIÓN, CIENCIA E INNOVACIÓN*, el cual tiene como meta con *Incrementar en 100% el avance alto en el Índice de Gobierno línea*, con sus indicadores *Servicios en línea (Ej. solicitud de expedición y renovación de documentos, licencias, certificaciones, inscripción de matrícula, permisos y autorizaciones, pago de obligaciones, aportes, tasas, multas y sanciones) y Número de trámites automatizados*.

La automatización es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos⁸.

⁷ Estrategia de racionalización de trámites Tota

⁸ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2012, Pág. 12



Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

6. RENDICIÓN DE CUENTAS

Consolidar la rendición de cuentas del ejecutivo como un proceso permanente que comprenda tanto la oferta de información clara y comprensible como espacios institucionalizados de explicación y justificación de las decisiones, acciones y resultados en el ciclo de la gestión pública (planeación, presupuestación, ejecución, seguimiento y evaluación)⁹

MANUAL DE RENDICION DE CUENTAS - ALCALDIA MUNICIPAL DE TOTA – BOYACÁ

Antecedentes:

El Municipio de Tota - Boyacá, dando cumplimiento con el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, modificado por el artículo 78 de la Ley 1.474 de 2011, y con el propósito de responder públicamente ante la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido asignado, se deben realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y a las organizaciones de la sociedad civil, en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Entre otras, la alcaldía municipal de Tota - Boyacá podrán realizar las siguientes acciones:

1. Convocar a audiencias públicas;
2. Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana;
3. Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública;
4. Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos;
5. Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan;
6. Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.

La Rendición de Cuentas no puede entenderse como un ejercicio periódico de audiencia pública, para lo cual se busca que se amplíe esta visión y que la rendición de cuentas a la ciudadanía se convierta en una práctica organizada como un proceso permanente, que se realiza a través de diferentes espacios de encuentro con la ciudadanía (mesas de trabajo, foros, ferias, audiencias públicas,

⁹ Documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010 POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOS

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 – Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



consejos comunitarios, etc.) y se apoya en diferentes medios (basados en TIC y presenciales, en medios de comunicación comunitarios y masivos, orales y escritos).

De esta forma, la Rendición de Cuentas se convertirá en un espacio de explicación y reflexión sobre los resultados de la gestión de un periodo, donde se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

Por tal razón, la alcaldía municipal de Tota – Boyacá programará con la debida antelación y socialización la Rendición de Cuentas municipal, en la cual aparte de convocar, indicará los procedimientos previos a la misma -acceso a la información-, durante la Rendición de Cuentas y posteriores a la Rendición de Cuentas.

Objetivos de la Rendición de Cuentas:

- ✓ Presentar un informe de la gestión realizada por el municipal de Tota - Boyacá para el periodo convocado a la Rendición de Cuentas.
- ✓ Fortalecer el sentido de lo Público.
- ✓ Recuperarla legitimidad para la instituciones del Estado.
- ✓ Facilitar el control social que realizan los ciudadanos a la gestión de la alcaldía Municipal de Tota – Boyacá, a través de un espacio, virtual o físico, de fácil acceso y entendimiento de las organizaciones sociales y comunitarias, organizaciones no gubernamentales, la academia, los medios de comunicación y la ciudadanía.
- ✓ Propiciar un espacio de diálogo e intercambio de ideas entre los funcionarios públicos de la alcaldía Municipal de Tota – Boyacá y la ciudadanía.
- ✓ Aprovechar este espacio para que las conclusiones sirvan como insumo para ajustar los programas y proyectos de la alcaldía Municipal de Tota – Boyacá, de manera que responda a las necesidades y demandas de la ciudadanía.

Audiencia Pública:

No obstante poder desarrollar el proceso de Rendición de Cuentas a través de diferentes espacios de encuentro con la ciudadanía, apoyado en diferentes medios, la alcaldía municipal de Tota – Boyacá convocará anualmente una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, conforme se contempla en la cual se indicara:

- **Fecha de realización:** DD/MM/AAAA
- **Lugar:** Dirección y ciudad
- **Hora de inicio:** HH:MM



Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

➤ **Hora de terminación:** HH:MM

Participantes:

- a. Alcalde Municipal de Tota – Boyacá,
- b. Secretarios de Despacho,
- c. Autoridades civiles, militares y eclesiásticas,
- d. Invitados especiales – de acuerdo a la temática a tratar-,
- e. Organizaciones Sociales, Organizaciones No Gubernamentales, Academia, y cualquier ciudadano que quiera participar libremente,
- f. Medios de comunicación,
- g. Los demás que considere en la convocatoria.

Objetivo de Manual Audiencia de Rendición de Cuentas del Municipio de Tota - Boyacá:

Este Manual tiene como propósito garantizar que la ciudadanía en general y los responsables de la alcaldía Municipal que participen en la Audiencia, conozcan con anterioridad las reglas que se deben tener en cuenta para la efectiva realización del ejercicio de Rendición de Cuentas a la ciudadanía del Municipio de Tota – Boyacá, mediante un proceso claro y transparente.

Informes de Rendición de Cuentas:

Con el objeto de realizar un ejercicio de Rendición de Cuentas participativo, bidireccional, el municipio de Tota pondrá a disposición de todos los interesados la información relevante para los fines de la Rendición de Cuentas, la cual debe contar con cinco (5) atributos:

1. Para poder ser aprehendida fácilmente por la ciudadanía, la información debe hacerse comprensible y atender a los temas de interés ciudadano.
2. La información debe estar actualizada, pues debe poder representar el presente del fenómeno que registra.
3. La información debe ser oportuna, es decir, se debe entregar a la ciudadanía en un plazo conveniente para sus intereses.
4. La información debe estar disponible en aquellos medios de comunicación privilegiados por los ciudadanos.
5. La información debe ser completa, esto es, debe ser abundante en la exposición de todas las etapas de la gestión pública.

Conforme al Plan Municipal de Desarrollo el municipio de Tota realizará anualmente una (1) audiencia pública de rendición de cuentas y procesos de Rendición de Cuentas trimestrales.

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 – Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



Igualmente presentará Informes de ejecución del Plan de desarrollo presentados al Concejo Municipal y publicará informes de gestión en la página Web de la entidad territorial.

Derechos de petición:

Con el objeto de lograr un proceso de Rendición de Cuentas bidireccional, se adelantará por parte de la Secretaría de Planeación - Control Interno, un seguimiento puntual a las peticiones que tanto la ciudadanía o los grupos de interés formulen en desarrollo del proceso de Rendición de Cuentas del Municipio, con el objeto que este sea puesto a disposición con los atributos dispuestos en el literal anterior, como dentro de los términos dispuestos en el presente manual y/o en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o la norma de adición, modifique o sustituya.

Fomento al dialogo y retroalimentación entre la ciudadanía y la Alcaldía Municipal:

Aparte de informar, la Rendición de Cuentas requiere la explicación y justificación de la gestión pública. Cualificar y cuantificar el diálogo entre la Alcaldía Municipal y los ciudadanos, por lo cual en los procesos de Rendición de Cuentas se deberá garantizar:

1. Las explicaciones que se den deben ser comprensibles en su lenguaje y exposición.
2. Establecer procedimientos organizados, claros y favorables al diálogo.
3. Exposición de temas relevantes para los fines de la rendición de cuentas.
4. Diálogos de doble vía y retroalimentación.
5. Convocatorias amplias y frecuentes.

Incentivos y sanciones:

El municipio de Tota, en desarrollo de sus planes de capacitación y bienestar social establecerá para cada proceso de Rendición de Cuentas el correspondiente incentivo a los Servidores Públicos que hayan participado activamente en la organización, desarrollo y evaluación de los procesos de Rendición de Cuentas, el cual corresponderá como mínimo a una jornada de capacitación en mecanismos de participación ciudadana, atención al usuario o en las propias de cargo que desempeñe, de acuerdo a la evaluación que para tal efecto alleguen la Secretaría de Planeación y la Secretaría de Gobierno del Municipio.

Igualmente se incentivará la participación activa de la ciudadanía en los procesos de Rendición de Cuentas, mediante la capacitación en procesos de Rendición de Cuentas y/o Control Social. De igual forma se apoyará la iniciativa ciudadana de



control social, para lo cual la alcaldía Municipal deberá apropiarse los recursos necesarios para cada vigencia fiscal.

Disposiciones del Manual:

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos en el proceso de Rendición de Cuentas de la Alcaldía Municipal, es indispensable contar con un instructivo que defina las reglas de juego que se deben tener en cuenta para el éxito del ejercicio. Por tal razón, se elabora el manual que sirve de guía para todo el proceso de construcción, el cual cuenta con tres capítulos:

Capítulo I. Antes de la Rendición de Cuentas.

Capítulo II. Durante la Rendición de Cuentas.

Capítulo III. Después de la Rendición de Cuentas.

CAPÍTULO I.

ANTES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

1. Seguimiento de la Rendición de Cuentas:

Para garantizar la excelencia en el ejercicio de Rendición de Cuentas se debe crear al interior de la Alcaldía Municipal de Tota - Boyacá, un Comité de Rendición de Cuentas.

Dicho Comité debe ser liderado por el Jefe de la Secretaría de Planeación del Municipio y debe contar con la activa participación de la Secretaría de Gobierno y la Secretaría de Hacienda. Este Comité debe hacer permanente seguimiento al cumplimiento de las tareas asignadas, particularmente, en la entrega oportuna de los informes de Rendición de Cuentas con el propósito que puedan ser socializados con la comunidad veinte (20) días antes al acto de Rendición de Cuentas.

2. Divulgación de la Rendición de Cuentas:

Para garantizar el éxito en la Rendición de Cuentas, es necesario definir una estrategia de comunicación que permita, a través de la utilización de todas las herramientas y canales de comunicación dispuestos, poder asegurar una activa y permanente participación ciudadana durante el lapso de tiempo convocado para llevar a cabo la diligencia.

Entre las acciones más importantes que se destacan de la Estrategia se encuentran:



Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

- ✓ El Municipio de Tota – Boyacá convocará mediante una emisora regional la realización de la Rendición de Cuentas. En el evento que la misma sea realizada mediante Audiencia Pública o Foro, se estudiara la posibilidad de su transmisión, lo cual incluya preproducción, producción y postproducción, del evento.
- ✓ El Municipio de Tota – Boyacá publicará un aviso de prensa en un diario de circulación regional invitando a la ciudadanía a participar en la Rendición de Cuentas, indicando la hora y lugar de la reunión, así como el sitio donde se puede consultar el Informe de Gestión preparado por el Municipio de Tota – Boyacá.
- ✓ El Municipio de Tota – Boyacá enviará por correo electrónico y físico invitación a participar en la Rendición de Cuentas a todos sus públicos de interés como, entre otros, civiles, militares y eclesiásticas.
- ✓ Publicar veinte (20) días antes al acto de Rendición de Cuentas de forma destacada en la página web del municipio (www.tota-boyaca.gov.co) el informe de gestión de la Alcaldía Municipal, para consulta de la ciudadanía. Así mismo, publicar una invitación a participar de la rendición y a conocer el Manual.
- ✓ Publicar veinte (20) días antes al acto de Rendición de Cuentas hasta la realización de la misma, en las carteleras de información al Público de la alcaldía, la convocatoria a la ciudadanía sobre el evento.
- ✓ Invitar a la ciudadanía a través de las redes sociales como twitter o Facebook que utilizan el Municipio.

3. Inscripción para asistir a la Rendición de Cuentas (todos los asistentes):

La inscripción de todos los asistentes y funcionarios interesados en participar en la Rendición de Cuentas la podrán realizar veinte (20) días de antelación al acto de Rendición y hasta la fecha de realización del mismo, a través de correo electrónico designado para tal fin, en las instalaciones de la alcaldía municipal o en el lugar del evento.

4. Inscripción preguntas y respuestas:

Los ciudadanos, integrantes de la sociedad civil y comunidad en general que deseen formular preguntas en el marco de la Rendición de Cuentas pueden hacerlo hasta el día antes del evento.

Las personas que estén interesadas en formular las preguntas, propuestas, observaciones o sugerencias directamente lo pueden hacer hasta el día antes del evento en las dependencias de la Administración Municipal.

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 – Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Una vez realizada la solicitud de preguntas y propuestas, el Municipio de Tota sólo atenderá las que tengan relación con los temas de competencia del mismo, especialmente los que se encuentran incluidos en la agenda de la Rendición de Cuentas y que se presenten en forma respetuosa.

CAPÍTULO II.

DURANTE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

1. Ingreso:

El ingreso de los asistentes a la Rendición de Cuentas, cuando la misma sea mediante Audiencia, se habilitará una hora antes del inicio la jornada.

Todas las personas que ingresen deberán registrarse al ingresar (la inscripción estará a cargo de funcionarios de la Secretaría de Planeación del Municipio). La identidad de los asistentes podrá ser constatada con la presentación de la cédula de ciudadanía y se confrontará con el listado de inscritos.

Si no está inscrito y hay cupo en el recinto dispuesto se permitirá el ingreso, el cual es completamente gratis.

No se permitirá el ingreso de personas en estado de embriaguez u otra situación anormal de comportamiento. Tampoco se permitirá el ingreso de pancartas o situaciones que interrumpan el desarrollo de la Audiencia y la transmisión.

Las personas que realicen intervenciones en términos desobligantes o irrespetuosos serán retiradas del recinto del evento.

Los ciudadanos asistentes, si desean participar a través de preguntas, se les distribuirá un formato para que realicen la misma. Esa pregunta será leída por el Presentador Oficial del Evento. Sólo se aceptarán intervenciones relacionadas con los temas que son objeto de la Rendición de Cuentas.

2. Presentador:

Con el fin de garantizar el orden de la Rendición de Cuentas se designará un Presentador Oficial del Evento que estará a cargo de administrar los tiempos y coordinar las intervenciones de cada uno de los funcionarios.

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 - Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



El Presentador Oficial sólo recibirá instrucción de la Secretaría de Planeación. Ninguna otra persona o funcionario tiene facultad para dar órdenes o cambiar la continuidad de la Rendición de Cuentas.

El Presentador Oficial tiene además las funciones de informar la agenda del día y explicar las reglas de juego para el desarrollo de la misma. Así mismo, permitir que todos los participantes previamente inscritos tengan un adecuado tiempo de intervención.

Moderar junto con el Señor Alcalde Municipal el desarrollo de la Rendición de Cuentas, en los tiempos y temas previstos.

Según el Guión determinado debe dirigir el orden de intervención de los funcionarios con los cuáles conversará el Señor Alcalde Municipal sobre la gestión de sus áreas.

3. Desarrollo:

El proceso de Rendición de Cuentas contendrá como mínimo los siguientes espacios:

- a. Instalación por parte del Presentador Oficial del evento: presentación de la agenda y explicación de las reglas de juego para el desarrollo de la Audiencia. Himno de la República de Colombia y del Municipio de Tota.
- b. Intervención del Señor Alcalde Municipal.
- c. Panel con cada uno de los Secretarios de Despacho sobre la gestión de sus áreas.
- d. Espacio para intervenciones de los participantes y respuestas.

4. Apoyo visual:

Para garantizar una imagen institucional y una presentación sea ágil y amena, en el desarrollo de la Rendición de Cuentas se utilizará un lenguaje visual y verbal sencillo que le permita a la Alcaldía Municipal llegar con un mensaje claro a la ciudadanía, con una presentación clara y de fácil entendimiento para el ciudadano final.

El Señor Alcalde Municipal solicitará a cada una de las dependencia, adicional a su informe de gestión, un resumen en tres diapositivas. Si alguno desea utilizar una gráfica o un cuadro éste debe ser sencillo y de fácil lectura.

5. Diligenciamiento encuesta:



Es indispensable que los asistentes a la Rendición de Cuentas diligencien la encuesta sobre sí el ejercicio realizado por la Alcaldía Municipal, cumplió los objetivos propuestos. Es importante que se definan los funcionarios que tendrán a cargo la distribución del formato de encuesta y la recolección del mismo (Secretaría de Planeación del Municipio).

CAPÍTULO III

DESPUÉS DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Las conclusiones que realice Control Interno de la Rendición de Cuentas deben ser publicadas en la página web de la Alcaldía.

Así mismo, los resultados de la encuesta que diligenciaron los asistentes a la Audiencia.

El Comité de Rendición de Cuentas conformado debe presentar un informe sobre el proceso de Rendición y la realización de la Audiencia Pública.

6.1. Actividades de rendición de cuentas

ESTRATEGIA	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Audiencia Pública de rendición de cuentas	Meta: Realizar anualmente una (1) audiencia pública de rendición de cuentas Indicador: Nro. Audiencia públicas programadas / Nro. de Audiencia públicas celebradas	Seguimiento Anual
Rendición de Cuentas	Meta: Realizar trimestralmente un proceso de rendición de cuentas Indicador: Nro. procesos programados / Nro. de procesos celebrados	Trimestral
Informes de ejecución del Plan de desarrollo presentados al Concejo Municipal	Meta: Presentar al Concejo Municipal cada cuatro meses un informe de ejecución del Plan de Desarrollo Indicador: Nro. de informes presentado / Nro. de	Cada 4 meses



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente

Administración 2012 - 2015

ESTRATEGIA	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
	informes programados	
Informes de gestión publicados en la página Web de la entidad	Meta: Publicar en la Web de la alcaldía informes de gestión Indicador: Nro. de informes Publicados / Nro. de informes programados	Cada 3 meses

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 - Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

7. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Aquí conocerá los protocolos de atención a tener en cuenta en los pasos de atención al ciudadano.

Los beneficios que obtendrá le ayudarán a:

- Prestar una atención al ciudadano de mejor calidad.
- Sentirte satisfecho de tu desempeño.
- Promover la buena imagen de la alcaldía.
- Facilitar los procesos y tu eficiencia como servidor público.

Sea de resaltar que el Municipio de Tota incluyó dentro del Plan de Desarrollo Municipal, “*Para servirle a mi Gente*” como objetivo el *Consolidar el Sistema de Servicio al Ciudadano*, el cual tiene como indicador de resultado **PUNTO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO**.

I. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Portafolio de servicios ofrecidos por la entidad.

Lo primero de que debemos saber son los servicios que presta la alcaldía municipal, esto se logra por medio de la divulgación de los mismos, con ello, las expectativas del servicio mejorarán, beneficiándote y permitiéndote prestar una atención de mejor calidad.

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 – Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE
Recepción de quejas policivas	Atender y recepcionar quejas policivas como herramienta legal que permite que la ciudadanía tenga derecho a la defensa en situaciones que atenten contra su integridad y honra.	Inicio: Recepcionar la queja o querrela policiva desde que el afectado interpone la queja para seguir los trámites pertinentes.	Auxiliar de Secretaría de Gobierno con funciones policivas
		Termina: Conciliación o imposición de medidas.	
Control de pesas y medidas	Control y vigilancia de precios, pesas y medidas de los productos que se comercializan en el Municipio.	Inicio: Trámite de oficio y actas de la visita.	Auxiliar de Secretaría de Gobierno con funciones policivas
		Termina: Las observaciones del caso determinado.	
Perdida de documentos y elementos	Recepción, expedición de la constancia o certificación de pérdida de documentos y/o elementos con la finalidad de antecedentes, reposición y duplicados.	Inicio: La recepción de la denuncia por parte del usuario.	Auxiliar de Secretaría de Gobierno con funciones policivas
		Termina: Archivo de la documentación.	
Control policivo a establecimientos públicos	Control a los establecimientos que expenden licor y cuyo funcionamiento se limita al horario nocturno para evitar el incumplimiento del horario de funcionamiento, controlar el ingreso de menores de edad, controlar el excesivo ruido que perturbe la tranquilidad de los vecinos, entre otras acciones de control.	Inicio: Denuncia por parte del Afectado.	Auxiliar de Secretaría de Gobierno con funciones policivas
		Termina: Archivo de información.	
Control y mantenimiento del orden público	Velar por el respeto a los derechos civiles y garantías sociales conservando el orden público interno y emprendiendo campañas de seguridad con el apoyo de la fuerza pública.	Inicio: Denuncia situaciones anormales de orden público.	Secretaría de Gobierno
		Termina: Archivo de información.	
Autorización de rifas, juegos y espectáculos	Velar por el cumplimiento de las normas existentes sobre rifas, juegos	Inicio: Denuncia situaciones anormales de orden público.	Secretaría de Gobierno



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE
	y espectáculos para garantizar los derechos de las personas que participan en dichas actividades.	Termina: Archivo de información.	
Procesos policivos ordinarios por escrito	Atender y recepcionar quejas policivas como herramienta legal que permite que la ciudadanía tenga derecho a la defensa en situaciones que atenten contra su integridad y honra.	Inicio: Recepcionar la queja o querrela policiva desde que el afectado interpone la queja para seguir los trámites pertinentes. Termina: Conciliación o imposición de medidas.	Auxiliar de Secretaría de Gobierno con funciones policivas
Apoyo a organizaciones cívicas y/o comunales	Brindar las herramientas y asesoría correspondiente a la asistencia y buen manejo del sector cívico y comunal del municipio de Tota, según la reglamentación vigente.	Inicio: La solicitud de apoyo o la identificación de la necesidad. Termina: Archivo de la documentación	Auxiliar de Secretaría de Gobierno con funciones policivas
Medida de protección por violencia intrafamiliar	Imposición de medidas de protección por actuaciones de violencia intrafamiliar.	Inicio: La Consulta Termina: El Fallo	Comisaria de familia
Restablecimiento del derecho de niños, niñas y adolescentes	Mediación para lograr que las partes lleguen a acuerdos frente a diversos problemas familiares o civiles que afectan la integridad familiar y de la Ciudadanía.	Inicio: La consulta. Termina: El seguimiento.	Comisaria de familia
Valoración y atención psicológica y trabajo social	Realización de entrevista y valoración psicológica	Inicio: Recepción de la denuncia Termina: Entrega de informe y seguimiento	Comisaria de familia
Conciliaciones familiares	Mediación para lograr que las partes lleguen a acuerdos frente a diversos problemas familiares o civiles que afectan la integridad familiar y de la Ciudadanía.	Inicio: La consulta Termina: El seguimiento	Comisaria de familia
Depuración y entrega de la base de datos de población pobre no asegurada.	Priorizar la población pobre no asegurada en una base de datos para que sean potenciales beneficiarios de	Inicio: La solicitud de afiliación del usuario, a Seguridad Social en Salud. Termina: El cruce de información en la	Administrador del SISBEN



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE
	programas sociales, siempre y cuando no presenten afiliación a otro régimen.	base de datos de la población Pobre No Asegurada con el Régimen Contributivo y el Régimen Subsidiado.	
Depuración y entrega del listado nacional de población elegible	Dar cumplimiento a los lineamientos exigidos por el Ministerio de la Protección Social y la Secretaria De Salud de Boyacá para la depuración del listado nacional de población elegible y así asegurar las personas realmente beneficiarias.	<p>Inicio: La Recepción de la base de datos del Listado Nacional de Población Elegible emitido por el Ministerio de la Protección Social.</p> <p>Termina: El cruce de información en el Listado Nacional de Población Elegible con las bases de datos del Régimen Contributivo, Régimen Subsidiado, la población Pobre No Asegurada y FOSYGA.</p>	Administrador del SISBEN
Novedades régimen subsidiado	Tener conocimiento como ente territorial de las novedades que se presentan mensualmente con cada una de las EPS-S y dar cumplimiento a los lineamientos exigidos por el Ministerio de Salud y la Secretaria De Salud De Boyacá para el buen funcionamiento, conocimiento y manejo de las mismas.	<p>Inicio: Que el afiliado manifiesta su necesidad.</p> <p>Termina: Que la novedad es cargada al sistema.</p>	Administrador del SISBEN
Rehabilitación en fisioterapia	Atención de pacientes que requieran terapia física en el Municipio de Tota.	<p>Inicio: Solicitud de la terapia física.</p> <p>Termina: Terminación del tratamiento.</p>	Fisioterapeuta
Formulación y ejecución del plan de intervenciones colectivas en salud	Definir las actividades para la prestación de los servicios de salud básicos a la población del Municipio.	<p>Inicio: La identificación de las necesidades.</p> <p>Termina: Aprobación del plan.</p>	Secretaria de Planeación
Supervisión, desarrollo y vigilancia de las políticas educativas a nivel municipal	Establecer las actividades para la supervisión, desarrollo y vigilancia de las políticas educativas en el Municipio.	<p>Inicio: Elaboración del calendario anual de supervisión</p> <p>Termina: La vigilancia de las Políticas y programas educativos adoptados en el municipio.</p>	Secretaria de Planeación
Programación y organización	Promover las actividades propias del	Inicio: El cronograma de actividades	Profesional universitario



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE
de eventos deportivos	desarrollo, fomento y promoción del deporte y la recreación en la población del municipio de Tota.	propuesto en los proyectos presentados. Termina: El archivo de las actas e informes de acuerdo al proyecto ejecutado.	
Programación y organización de eventos culturales	Promover las actividades propias del desarrollo y rescate de valores culturales de la población del municipio de Tota.	Inicio: El cronograma de actividades propuesto en los proyectos presentados. Termina: El archivo de las actas e informes de acuerdo al proyecto ejecutado.	Profesional universitario
Promoción turística	Describir las actividades para realizar la promoción turística en el Municipio de Tota.	Inicio: El cronograma de actividades propuesto en los proyectos presentados. Termina: Evaluación del cumplimiento de las metas propuestas.	Profesional universitario
Gestión familias en acción	Describir las actividades a realizar en la ejecución del programa Familias en Acción.	Inicio: verificación de compromisos por parte de las madres beneficiarias. Termina: entrega de las órdenes de pago para el cobro del subsidio en el Banco.	Enlace familias en acción
Prestación, facturación y mantenimiento de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo	Operación, mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo y obras del sistema de tratamiento, distribución y entrega domiciliaria de agua potable satisfaciendo los estándares de presión, continuidad y calidad requeridos, así como describir el trámite de Facturación de Acueducto, Alcantarillado y aseo del Municipio de Tota - Boyacá.	Inicio: Suministro de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y Recolección de Lecturas Termina: Mantenimiento de la red de servicios públicos del Municipio y pago del servicio prestado.	Secretaria de Planeación
Gestión del riesgo	actividades administrativas que requieren los procesos de gestión de Riesgo, concretado en acciones permanentes para el conocimiento y	Inicio: La formulación de estrategias, programas, proyectos, actividades, metas y/o solicitudes referentes a la gestión del riesgo.	Secretaria de Planeación



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE
	la reducción del riesgo y para el manejo de desastres, con el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar, la calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible. la gestión del riesgo incorpora lo que hasta ahora se ha denominado en normas anteriores prevención, atención y recuperación de desastres, manejo de emergencias y reducción de riesgos.	Termina: Evaluación de estrategias, programas, proyectos, actividades, metas y/o el archivo de la solicitud de la actividad de gestión de riesgo.	
Prevención y promoción ambiental	Promover y controlar el uso adecuado de los ecosistemas en el área de la jurisdicción del Municipio.	Inicio: El cronograma de actividades propuesto en los proyectos presentados. Termina: El archivo de las actas e informes de acuerdo al proyecto ejecutado.	Profesional universitario
Reforestación	Crear la cultura de la conservación y sostenibilidad del medio ambiente a la comunidad del municipio de Tota y en especial del área rural; realizando actividades de reforestación con especies técnicamente adecuadas para la conservación de agua y suelo.	Inicio: Desde la necesidad generada en lugar afectado (afectación natural o antrópica) o la solicitud del usuario. Termina: El archivo de las actas e informes de acuerdo al proyecto ejecutado.	Profesional universitario
Asistencia técnica agropecuaria	Describir las actividades desarrolladas para el servicio de Asistencia técnica agropecuaria brindada a la población de Tota en pro del mejoramiento de sus condiciones de vida.	Inicio: Solicitud del servicio por parte del usuario. Termina: Archivo de los registros de visita.	Profesional universitario



Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

II. EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el objeto de medir el grado de satisfacción de los usuarios en relación con los trámites y servicios prestados por la alcaldía Municipal de Tota, lo mismo que identificar las necesidades, expectativas e intereses del ciudadano por la atención prestada, adecuada y oportuna, la alcaldía municipal dispondrá del diligenciamiento de encuestas de satisfacción al usuario, en las cuales se evalúe, entre otras:

1. Servicio;
2. Instalaciones y recursos;
3. Duración de la Atención;
4. Atención en las oficinas –personal dispuesto-;
5. Horarios de atención;
6. Servicio telefónico;
7. Expectativas del servicio.

Igualmente, se dispondrá de un buzón de sugerencias, debidamente señalado, en el cual los usuarios puedan exponer a la administración municipal sus inquietudes, las cuales deberán ser tramitadas, en caso de ser procedentes, por el funcionario competente, buzón del que se dará apertura de forma mensual.

El Municipio de Tota cuenta con el personal asignado para efectuar el proceso de atención al público.

De igual forma y atendiendo lo señalado en las normas legales, en especial lo contemplado en la Ley 1.437 de 2011, “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”¹⁰, la alcaldía de

¹⁰ **Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención e información al público.** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- ✓ Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- ✓ Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- ✓ Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- ✓ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
- ✓ **Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.**
- ✓ Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
- ✓ **Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.**
- ✓ Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- ✓ **Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.**
- ✓ Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 – Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

Tota cuenta con espacios adecuados para la recepción y atención de usuarios, para consulta de expedientes en cada una de las dependencias a cargo de los trámites.

El Municipio de Tota, con el objeto de dar cumplimiento al artículo 22 de la Ley 1.437 de 2.011¹¹, reglamentará, dentro de los tres (3) meses siguientes a la expedición del presente plan, la tramitación interna de las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas con el objeto de garantizar un buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

El municipio de Tota cuenta con un plan de capacitaciones, en el cual se definen las necesidades de capacitación y bienestar por parte de los funcionarios de la entidad. La capacitación y formación de los empleados públicos está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a proporcionar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios de la Entidad.

Con el objeto de propiciar una cultura de servicio al ciudadano en los funcionarios de la alcaldía de Tota se incluirá dentro del programa de capacitaciones y bienestar para la vigencia 2.014 al menos una (1) capacitación en servicio al ciudadano.

La alcaldía municipal de Tota para brindar mejor atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de todos los habitantes de la comunidad ha establecido los siguientes mecanismos:

- ✓ Página Web www.tota-boyaca.gov.co, la cual cuenta con actualizaciones permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos ejecutados por el municipio.
- ✓ Presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de la página Web, en el enlace quejas y reclamos <http://tota-boyaca.gov.co/quejas.shtml?apc=qlxx-1-&m=n>
- ✓ Comuníquese o diríjase a la alcaldía municipal: Calle 4 No. 3 – 72, Palacio Municipal, teléfono (8) 7 70 09 45.
- ✓ Buzón ubicado en las instalaciones de la Entidad.

ESTRATEGIA	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Encuesta de satisfacción al usuario	Meta: Realizar a cada usuario atendido una encuesta de satisfacción	Mensual

¹¹ Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo...

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 – Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co



MUNICIPIO MARAVILLA DE COLOMBIA



Departamento de Boyacá
Municipio de Tota
Alcaldía Municipal
Nit. 800.012.635-0

Para servirle a mi gente
Administración 2012 - 2015

ESTRATEGIA	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
	del servicio Indicador: Nro. Usuarios atendidos Audiencia / Nro. de encuestas realizadas	
Control de buzón de sugerencias	Meta: Realizar mensualmente la verificación a las inquietudes dispuestas en el buzón de sugerencias	Mensual
Adoptar la reglamentación interna de peticiones y quejas	Meta: Reglamentación interna de peticiones y quejas en la alcaldía municipal Indicador: Expedición de reglamentación interna	31 de agosto de 2013
Capacitaciones en servicio al ciudadano	Meta: Incluir dentro del plan de capacitaciones de la vigencia 2.014 una capacitación en atención al ciudadano para los funcionarios de la entidad., Indicador: Una capacitación programada	31 de diciembre de 2013

Para servirle a mi gente

Edificio Administrativo - Telefax: 7700945 - Parque Principal www.tota-boyaca.gov.co