



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

**ALCALDÍA DE TUNJA  
TUNJA - BOYACÁ  
2014**

## **CONTENIDO**

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>II. OBJETIVO GENERAL</b>	<b>6</b>
<b>III. OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>6</b>
<b>IV. METODOLOGÍA UTILIZADA</b>	<b>7</b>
<b>V. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014</b>	<b>7</b>
<b>1. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>	<b>8</b>
a) Identificación de Riesgos de Corrupción	8
b) Análisis del Riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción	9
c) Valoración del Riesgos de Corrupción	9
d) Política de administración de riesgos de corrupción	9
e) Seguimiento de los riesgos	10
f) Mapa de Riesgos de Corrupción	10
<b>2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</b>	<b>21</b>
a) Fases para la estrategia Antitrámites	21
b) Beneficios de la Implementación de las fases de racionalización	32
<b>3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>32</b>
a) Componentes	33
b) Rendición de Cuentas	33
<b>4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>38</b>
a) Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	38
b) Afianzar la cultura de servicio al ciudadano	38
c) Fortalecimiento de los canales de atención	38
<b>VI. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN</b>	<b>42</b>
<b>VII. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>43</b>

## LISTA DE TABLAS

TABLA N° 1: MATRIZ DE RIESGOS DE ANTICORRUPCIÓN_____	11
TABLA N° 2: ESTRATEGIAS PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES_____	22
TABLA N° 3: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT 3.0_____	24
TABLA N° 4: INVENTARIO DE TRÁMITES IDENTIFICADOS_____	26
TABLA N° 5: CONTENIDOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA_____	33
TABLA N° 6: ACTIVIDADES A REALIZAR PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS_____	36
TABLA N° 7: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES RENDICIÓN DE CUENTAS_____	37
TABLA N° 8: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO__	41

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en muchas ciudades y municipios la corrupción es vista como un asunto que merece urgente atención, muchos elementos de la realidad nacional y del mundo han mostrado que este fenómeno ha adquirido dimensiones preocupantes y que a su vez se han desarrollado múltiples acciones para luchar en contra de esta.

Según Senturia J.J, la corrupción es "el abuso de poder público para obtener beneficio particular". Sin embargo, las definiciones de corrupción y su impacto varían. No se puede suponer que la corrupción siempre signifique la misma cosa o que tenga el mismo impacto o motivación. Las declaraciones normativas sobre la corrupción requieren un punto de vista, y un modelo sobre cómo el fenómeno opera en casos particulares.

Para Pasquino G. "se define como corrupción al fenómeno por medio del cual un funcionario público es impulsado a actuar de modo distinto a los estándares normativos del sistema para favorecer intereses particulares a cambio de una recompensa. Corrupto es, por lo tanto, el comportamiento desviado de aquel que ocupa un papel en la estructura estatal (...). La corrupción es un modo particular de ejercer influencia: influencia ilícita, ilegal e ilegítima. Esta se encuadra con referencia al funcionamiento de un sistema y, en particular, a su modo de tomar decisiones".

La Alcaldía de Tunja está comprometida con la construcción de una población más Humana, Sostenible, Saludable y Segura, incluyente con relaciones de género equitativas para que los recursos lleguen realmente a los ciudadanos, una Administración libre de corrupción, una Administración para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Desde la Administración Municipal "TUNJA HECHOS DE VERDAD", se pretende generar confianza en la comunidad Tunjana, para esto la Alcaldía de Tunja ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e integra del servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos, mejorando las condiciones de vida de los habitantes de Tunja para una efectiva administración de los recursos.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Tunja es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas. El diseño de la metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo concluye con la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente. Sin embargo, desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

De acuerdo con la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; este Plan incluye como segundo componente la Estrategia Antitrámites que tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de la entidad mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Concedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del que hacer del Estado, se incluye en el tercer componente la rendición de cuentas, que tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control. Por último, está el cuarto componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano que tiene como finalidad establecer los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Alcaldía de Tunja.

Por lo anterior y dando cumplimiento a la Normatividad vigente Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, la Oficina Asesora de Planeación, elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2014.

## II. OBJETIVO GENERAL

Adoptar e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Tunja – Boyacá, que permita fortalecer la transparencia y la lucha contra la corrupción e implementar nuevas estrategias a fin de aumentar el grado de credibilidad y confianza de la gestión adelantada por la Alcaldía de Tunja en el marco de la legalidad y la ética.

## III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Fortalecer las estrategias de implementación para la administración de riesgos, de tal manera que se identifiquen los riesgos de corrupción presentes en los diferentes procesos de la Alcaldía de Tunja y se puedan generar mecanismos para prevenirlos.
- ✓ Afianzar la estrategia Antitrámites con el fin de buscar la eficiencia, eficacia y transparencia de la Administración Municipal.
- ✓ Proveer a la ciudadanía una herramienta para ejercer su derecho a controlar las acciones de la Administración Municipal contando con un ejercicio permanente de rendición de cuentas en espacios participativos de dialogo entre la Administración y la Comunidad.
- ✓ Fomentar las estrategias para la gestión del servicio al ciudadano, con el propósito de mejorar la atención al ciudadano sus necesidades y expectativas.
- ✓ Contribuir a fortalecer los mecanismos de divulgación de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.

#### **IV. METODOLOGÍA UTILIZADA**

La metodología utilizada para la formulación de este plan consistió en desarrollarlo teniendo en cuenta como guía el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” (DAFP, DNP, UNODC y la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica), incorporando en cada componente la situación actual de la Alcaldía y las estrategias que se alcanzarán para el logro de los objetivos.

#### **V. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

Según la Ley 1474 de 2011. 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.

En cumplimiento de los postulados anticorrupción señalados por el Gobierno Nacional, y luego de verificar algunos comportamientos que pueden ser generadores de focos de corrupción, la Alcaldía de Tunja, ha diseñado para el año 2014 una estrategia en la lucha contra la corrupción, la cual pretende integrar a la ciudadanía en general con los funcionarios públicos que trabajan en ella, creando conciencia sobre lo ético y sobre el deber ser de las situaciones administrativas.

Se pretende socializar, sensibilizar, prevenir y orientar al funcionario público sobre el conocimiento y puesta en práctica de todos y cada uno de los postulados básicos, derechos y prohibiciones que contempla la ley 734 de 2002, a ley 1474 de 2011 y demás normas complementarias que regulen la materia; a través de la intranet, folletos, periódico interno, avisos en las carteleras y capacitándolos en torno a la importancia de la funciones y el rol tan importante que cada uno desempeña en el ente territorial; se trata de entender que los recursos públicos son sagrados y debemos velar por su correcta utilización.

La Alcaldía de Tunja, busca exaltar la moralidad administrativa como un principio fundamental que se debe aplicar a la función pública imponiendo limitaciones a muchos usos y costumbres que de antaño ha venido siendo practicadas por los funcionarios públicos y que contravienen los postulados básicos de lo que implica un servicio público eficiente, transparente y al servicio de la comunidad.

De igual forma, se busca llegar al ciudadano particular con una fuerte campaña que busca generar conciencia en las personas sobre la cultura de la prevención y la denuncia de las prácticas que puedan llegar a construir una manifestación de corrupción; se realizarán

campañas publicitarias a través de medios masivos de comunicación: radio, prensa, televisión, folletos, buscando educar a la ciudadanía sobre derechos y deberes que les asisten y las consecuencias que de una práctica de corrupción se pueden derivar.

## **1. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

La corrupción es un fenómeno que ha sido definido de diversas formas pero que tiene un elemento en común: que siempre atenta contra un bien o un interés público. Es por esto que la Administración Municipal día a día busca la transparencia dando credibilidad a toda la ciudadanía.

La Alcaldía de Tunja está en proceso de Implementación del Sistema Integrado de gestión conformado por el Modelo Estándar de Control Interno MECI, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y el Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA, los cuales permitirán fomentar una cultura de autocontrol para el mejoramiento continuo de los procesos.

En el Mapa de Procesos de la Alcaldía de Tunja se visualizan los procesos estratégicos, misionales, apoyo y de evaluación, los cuales interactúan de acuerdo al ciclo PHVA, para el logro de los planes y programas de la Administración.

Teniendo en cuenta los lineamientos impartidos por la guía para Administración del Riesgo del DAFP, el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, y el avance de la realización de las caracterizaciones de cada uno de los 27 procesos, se ha realizado una identificación de los riesgos de corrupción de cada uno de los procesos de la Administración Municipal con el fin de mitigarlos y evitar su materialización.

Posterior a esto, cada dependencia realizó el mapa de riesgos de acuerdo a sus procesos, identificando los posibles riesgos de corrupción, estableciendo las causas que pueden generarlos. La participación para la construcción del Mapa de Riesgos de todas las dependencias de la Administración Municipal fue activa con representación de la Alta Dirección y funcionarios realizándose dos jornadas el día 09 de Enero y el 17 de Enero trabajando en la Construcción del Mapa, estas jornadas enriquecieron ya que se conocieron las falencias en la construcción y se corrigieron.

### **a) Identificación de Riesgos de Corrupción**

Analizado el mapa de riesgos de corrupción de la Alcaldía de Tunja, las situaciones que por sus características puedan originar actos de corrupción en los 27 procesos que administra la Alcaldía, se identificaron riesgos de corrupción en 21 procesos y 47 riesgos en total, los cuales son propios de cada uno de los procesos.



## **b) Análisis del Riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción**

Para la Administración Municipal el análisis de los criterios de la probabilidad son Casi Seguro y Posible donde se establece: *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 el Mapa de Riesgos se hace referencia a la probabilidad de materialización para cada uno de los 47 riesgos identificados.

## **c) Valoración del Riesgos de Corrupción**

La valoración se ha realizado de acuerdo a los lineamientos impartidos por la guía para la Administración del Riesgo, donde para la calificación objetiva de controles, se califica la probabilidad y el impacto del riesgo que puede causar la materialización. Y el resultado se compara con los criterios definidos en la metodología, los cuales, para el caso de riesgos de corrupción, ubican el riesgo en una zona de riesgo moderada o extrema.

## **d) Política de administración de riesgos de corrupción**

Dentro de las actividades contenidas en la política de administración de riesgos de corrupción, por solo contemplar dos probabilidades de materialización de los riesgos, se incluyen solo dos acciones para su administración, según la guía para la Administración del Riesgo.

- **Evitar el riesgo:** “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.

- **Reducir el riesgo:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”.

En el Mapa de Riesgos de Corrupción se describen estas acciones para cada uno de los riesgos identificados.

**e) Seguimiento de los riesgos**

Se realizará seguimientos a los controles implementados para evitar la materialización de los riesgos de corrupción. Estos seguimientos se efectuarán este año con corte a 30 de Abril, 31 de Agosto y a 31 de Diciembre de 2014.

**f) Mapa de Riesgos de Corrupción**

A continuación se presenta el mapa de riesgos de corrupción de la Alcaldía de Tunja, luego de realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.

**TABLA N° 1: MATRIZ DE RIESGOS DE ANTICORRUPCIÓN**

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsables	Indicador
		No	Descripción		Tipo de Control				
<b>DIRECCIONA - MIENTO ESTRATÉGICO</b>	1. Interés para beneficiar a un particular o a un tercero 2. Desconocimiento en la ejecución del control	1	Condicionamiento para la aprobación de proyectos de acuerdo	Posible	Preventivo	Reducir	Matriz de seguimiento de tiempos para el trámite de los acuerdos Difusión a la comunidad mediante Publicación Web y la Rendición de cuentas	Alcalde Planeación Concejo	No de proyectos radicados / No de proyectos aprobados
	1. Soborno por parte de clientes externos.	2	Influencia de criterios políticos para la consecución de recursos	Posible	Preventivo	Reducir	Apoyo organismos internacionales	Alcalde	valor de recursos gestionados /presupuesto asignado
	1. Soborno por parte de clientes externos o internos. 2. Desconocimiento de la implementación de los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.	3	Tráfico de influencias para la facilitación de trámites para individuos	Casi seguro	Preventivo	Reducir	Sistematización de procesos Cultura ciudadana Procesos de difusión y divulgación a la comunidad	*Equipo apoyo calidad *Secretario de Gobierno *Secretario de comunicaciones	No de trámites existentes /Trámites registrados en el SIUT Capacitaciones realizadas a la ciudadanía
<b>PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN ESTRATÉGICA</b>	1. No mostrar resultados reales en la ejecución de los planes. 2. Recibir prevendas para un beneficio particular	1	Inadecuado uso de la herramienta de seguimiento y evaluación de los planes para favorecer intereses particulares	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Concientizar y capacitar los funcionarios responsables	Asesor de Planeación	Capacitaciones realizadas.
<b>CONTRATACIÓN</b>	Interés particular de favorecimiento	1	Elaboración de estudios previos que direccionen el futuro proceso de contratación	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Revisión de estudios por personas diferentes a quien los elabora	Secretario de Contratación	No de estudios revisados / No de estudios elaborados
	Acuerdos económicos entre participantes	2	Confabulación de proponentes	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Incluir distintas fórmulas y factores de ponderación.	Secretario de Contratación	No de participantes / valor de las propuestas

<b>DIVULGACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	Falta de ética de los funcionarios	1	Entrega de información confidencial y procesos comunicativos a terceros, para privilegiar, favorecer o entorpecer los procesos de la administración.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Solicitar a la Secretaría Administrativa la Capacitación y formación estructural en el manejo de la información sobre temas de Ley anticorrupción, ética y valores periodísticos.	Secretario Comunicaciones	Capacitaciones realizadas
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	1. Sobornos por parte del cliente interno	1	Ineficacia en la gestión de las peticiones, quejas y reclamos para favorecer a un tercero	Casi seguro	Correctivo	Evitar y reducir el riesgo	1. Implementar aplicativos o software que registre las Peticiones, quejas y reclamos	Secretario Administrativo	Capacitaciones a los funcionarios sobre aplicativo de peticiones, quejas y reclamos.
<b>SISBEN</b>	Uso indebido de los recursos de información	1	Manipulación inapropiada de los sistemas de información ( ficha de clasificación socioeconómica SISBEN ( Aplicación encuesta y digitación) para favorecer a un tercero	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Implementación de procesos de seguimiento	Asesor SISBEN	Visitas de verificación aleatorias de los datos consignados en el sistema
		2	Elaboración de certificaciones a los usuarios con información que no corresponde a lo contenido en la base de datos para favorecer a terceros	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Rotación de actividades entre el grupo de trabajo	Asesor SISBEN	Verificación aleatoria de certificaciones expedidas con la información de la base de datos.
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Ausencia de capacitación del Manual de Ética	1	Favorecimiento a un tercero utilizando tráfico de influencias (amiguismo y clientelismo) en el trámite solicitado.	Posible	Preventiva y correctiva	Evitar y reducir el riesgo	1. Actualización y socialización del Código de Ética. 2. La aplicación de controles Disciplinarios y Administrativos.	Secretario Administrativo y Secretario de Control Interno Disciplinario.	Código de ética actualizado No de controles disciplinarios administrativos.

<b>GESTION DE BIENES Y SERVICIOS</b>	No contar con estrictos controles de recepción de suministros	1	Favorecer a proveedores recibiendo bienes que no cumplen con las especificaciones Técnicas	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Involucrar a los funcionarios que causan la necesidad del suministro en la verificación de las entregas	Almacenista General	Acta de Verificación de Ingreso de bienes
	Presión de los Superiores Amiguismo de los Funcionarios responsables	2	Favoritismo en la Distribución de bienes y servicios de acuerdo a las necesidades de las dependencias	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Llevar un estricto control de requerimientos y verificación de necesidades de los funcionarios	Almacenista General	Inventario de Cada Funcionario y Formato de salidas
	Falta de Objetividad y Sentido de Pertenencia, Solicitud de Favores personales, desconocimiento del proceso por parte de los supervisores	3	Tramitar Ingresos de Bienes sin Verificar la entrega para favorecer intereses particulares	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitación a los funcionarios involucrados en valores los procedimientos establecidos	Almacenista General Secretario de Contrataciones Supervisor del Contrato,	Verificación de Entrega de Bienes por Funcionarios de Almacén
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	Ineficiencia de los funcionarios responsables del manejo de los archivos de la Alcaldía	1	Inadecuado manejo de los archivos en beneficio propio o de un tercero	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Implementar tablas de retención documental 2. Implementar y actualizar procedimientos y controles	Secretario Administrativo	Tabla de retención implementada y procedimientos y controles actualizados a tal fecha
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Soborno a Funcionarios	1	Demora ocasionada por el soborno a funcionarios para realizar el trámite de expedientes cobro coactivo	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Capacitación de personal sobre ética profesional	Secretario Administrativo	Capacitaciones programadas / Capacitaciones realizadas
	Desconocimiento de los usuarios frente a los procedimientos de la Unidad	2	Entrega de dinero a los funcionarios para rebaja de la deuda de impuestos	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Campaña de orientación al usuario	Secretario Administrativo – Secretario de Hacienda	Capacitaciones programadas / Capacitaciones realizadas
	Falta de ética y valores en los funcionarios	3	Manipulación de las deudas del contribuyente	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Capacitación de personal sobre ética y valores. Contratar una auditoria	Secretario Administrativo – Secretario de Hacienda	Capacitaciones programadas / Capacitaciones realizadas
	Inadecuada custodia de los documentos que permiten	4	Ocultar documentos que impiden acciones de cobro para favorecer a	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Implementar procedimientos con sus respectivos puntos de	Secretario Administrativo – Secretario de	Capacitaciones programadas / Capacitaciones

			terceros				control Acompañado de capacitación de personal sobre ética y valores.	Hacienda	realizadas
	Falta control de las órdenes judiciales	5	Incumplimiento de los embargos a realizar buscando beneficiar a un tercero	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Sistema de Información Integrada para Tesorería	Secretario de Hacienda	Establecer control al Número órdenes judiciales
	Soporte de información del beneficiario no confiable	6	Entregar cheques a personas que no corresponda o sin autorización del beneficiario	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Los pagos sean electrónicos mediante abono a cuenta corriente o cuenta de ahorro.	Secretario de Hacienda	Lograr que el 50% de los pagos sean mediante abono a cuentas
<b>GESTIÓN DE LAS TICS</b>	1. Falta de ética en los funcionarios que realizan estos procesos. 2. Sobornos por parte de cliente externo.	1	Hurto o Pérdida de Información Pública, Confidencial o reservada en las actividades de mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos en beneficio particular	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Generar copias de respaldo. 2. Implementar y actualizar controles	Asesor de Planeación	Controles implementados
<b>GESTIÓN JURÍDICA</b>	Acción de los funcionarios a favor de terceros que demandan en contra del Municipio	1	Tramite indebido de las demandas en contra del municipio con el objeto de favorecer a un tercero	posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Socializar el código de ética	Secretario Jurídico	Socialización del código de ética
<b>GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA</b>	1. Direccionamiento subsidios de arrendamiento. 2. Direccionamiento en las entregas de ayudas humanitarias. 3. Preferencias atención de emergencias.	1	trafico de influencias, clientelismo y amiguismo	posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar capacitaciones y formación a los funcionarios en principios y valores para el ejercicio de sus funciones.	secretario de infraestructura	Capacitaciones realizadas
	1. Estudios previos o de factibilidad superficiales. 2. estudios previos de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de	2	trafico de influencias, clientelismo y amiguismo	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Realizar capacitaciones y formación a los funcionarios en principios y valores para el ejercicio de sus funciones	secretario de infraestructura	Capacitaciones realizadas

	<p>contratación (estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).</p> <p>3. Designar supervisiones que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.</p> <p>4. Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar en procesos específicos, que no cuenta con experiencia, pero si con musculo financiero.</p>								
<b>GESTIÓN DE LA SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL</b>	Falta de honestidad, falta de compromiso social y laboral	1	Cobro por la entrega de certificaciones a la población pobre no asegurada.	Posible	Preventivo	Eliminar	Fortalecimiento del control y vigilancia del sistema de información para promover la eficiencia y eficacia de las actividades bajo principios éticos y de transparencia.	Secretario de Protección social	Número de atenciones por ventanilla realizadas / Número de verificaciones realizadas de afiliaciones y/o actualizaciones (directamente con el usuario)
	No se ejerce la debida autoridad a los establecimientos de Comercio.	2	Extorción al funcionario por parte de establecimientos de comercio (Pago por el no cierre del establecimiento)	Posible	Preventivo	Eliminar	Fortalecimiento en control y vigilancia para generar autoridad ambiental competente, transparente, efectiva y eficiente.	Secretario de Protección social	Número de visitas o inspecciones a practicar a establecimientos /Número de controles realizados a las inspecciones practicadas.

<b>GESTIÓN DEL TRANSPORTE Y MOVILIDAD</b>	Sistema manipulable	1	liquidación de valores inferiores al establecido para favorecer a un tercero	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Actualización del sistema, manejo de único administrador y árbol de datos	Secretario de Tránsito y Transporte	Número de administradores del sistema y actualización del sistema
	Resoluciones sanción y prescripción	2	caducidad y prescripción de órdenes de comparendo para beneficios particulares	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Implementación de un sistema de control de tiempos y alertas	Secretario de Tránsito y Transporte	Número de comparendos caducados o prescritos
	Otorgamiento sin requisitos	3	Generación de un trámite sin cumplimiento de requisitos normativos para beneficios particulares	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	lista de chequeo previa a expedición	Secretario de Tránsito y Transporte	Número de listas de chequeo con la totalidad de requisitos
	Anulación o exoneración a funcionarios del pago de comparendos	4	Pago por procedimientos mal elaborados e información inexacta para anulación	Casi seguro	Correctivo	Reducir	Capacitación al personal, control de toma de datos en el alcohosensor y control por interno disciplinario.	Secretario de Tránsito y Transporte	Número de órdenes de comparendos por alcoholemia exonerados o anulados.
<b>PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA CONVIVENCIA CIUDADANA</b>	Falta de información.	1	Suministro de información incorrecta para proyectar un diagnóstico de seguridad que no corresponda a la situación actual del Municipio para favorecer intereses particulares	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Mesa de depuración de cifras	Secretario de Gobierno	Nivel de inseguridad en Tunja
	Desviación del presupuesto para seguridad en actividades que no corresponden a ese rubro.								
	Divulgación de la programación de los operativos de seguridad con antelación	2	Ineficiencia de los operativos de seguridad por previo aviso a quienes se va a realizar la visita.	Casi seguro	Correctivo	Evitar el riesgo	Concentración de logística de operativos en un solo funcionario.	Secretario de Gobierno	Número de operativos ejecutados/ Operativos programados
	Soborno Desinterés de la comunidad en los pactos de convivencia	3	Establecimiento de pactos que afecten la comunidad y que benefician a un tercero.	Posible	Correctivo	Reducir el riesgo	Invitación a todos los actores y personería municipal para presenciar la firma de	Secretario de Gobierno	Pactos de convivencia programados / pactos de



	Falta de participación de los Tunjanos en la generación de los pactos de convivencia						los pactos de convivencia		convivencia firmados
	Sobornos	4	Incumplimiento de los lineamientos establecidos por Ley al fijar las decisiones. para favorecer a terceros	Casi seguro	Correctivo	Reducir el riesgo	Realización de barras de abogados con el fin de unificar criterios	Secretario de Gobierno	Cantidad de barras de abogados
	Congestión								
	Acumulación de actividades								
	Soborno e influencias de terceros	5	Trato preferencial a Juntas de Acción Comunal Específicas para beneficios particulares	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realización continua de Comités de Gobierno Local	Secretario de Gobierno	Número de comités ejecutados/ Comités programados
<b>FOMENTO DE CULTURA Y TURISMO</b>	Falta de objetividad en la elaboración del estudios de conveniencia y oportunidad	1	Que no se acomode el perfil al estudio de oportunidad para favorecer a un tercero	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Manual de procesos y procedimientos con puntos de control y código de ética socializado	Secretario de Cultura y Turismo	Manual de procesos implementado y socialización del código de ética en los tres primeros meses del año
	Falta de objetividad en la elaboración de estudios de mercado	2	Para la elaboración de estudios de mercado, acomodar los precios para las convocatorias públicas con el fin de beneficiar a alguien en particular	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Manual de procesos y procedimientos con puntos de control y código de ética socializado	Secretario de Cultura y Turismo	Manual de procesos implementado y socialización del código de ética en los tres primeros meses del año
<b>PLANEACIÓN DEL DESARROLLO FÍSICO TERRITORIAL</b>	*Falta de fortalecimiento de valores y conductas éticas *Inexistencia de puntos de control *Falta de capacitación a los funcionarios responsables de implementar estos procedimientos	1	Expedir certificados de nomenclatura y de usos de suelo para favorecer intereses particulares	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Establecer puntos de control para cada uno de estos procedimientos. Auditorías internas	Asesor de Planeación	No de hallazgos de las auditorías internas a los certificados expedidos

<b>FOMENTO DE SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	Amiguismo, clientelismo, abuso de poder, debilidad en el desarrollo de los procesos y procedimientos	1	Tráfico de influencias en la asignación de cupos escolares durante el periodo de matrículas y en especial en las instituciones educativas de mayor demanda.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Normativización de plan de divulgación y divulgación masiva de la información	Secretario de Educación	Plan anual de medios divulgado con normas claras
	Debilidad en el proceso de inspección y vigilancia a establecimientos educativos privados de la ciudad de Tunja	2	Riesgo asociado al incumplimiento intencional de requisitos legales para el funcionamiento y prestación de servicios educativos con el propósito de obtener algún tipo de beneficio	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Plan de seguimiento de visitas realizadas en el 2013 a establecimientos educativos privados para la verificación de requisitos.	Secretario de Educación	Actas de seguimiento y revisión del cumplimiento de compromisos adquiridos
	Amiguismo y abuso de poder	3	Trafico de influencias en el nombramiento, rotación y traslados de personal docente y administrativo de la secretaria de educación municipal	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Banco de hojas de vida y verificación de requisitos a través de comité directivo	Secretario de Educación	Actas semestrales de evaluación de hojas de vida y banco de oferentes elaborado y presentado
<b>EMPLEO Y EMPREDIMIENTO</b>	Amiguismo, Tráfico de Influencias, favoritismo.	1	Trafico de influencias en la asignación de permisos en concurso de emprendimiento y empleabilidad	Posible	Preventivo	Evitar riesgo	Concursos ampliamente divulgados, con bases claras y sólidas, jurados idóneos, involucrar entidades de control gantes del proceso	Secretario de Desarrollo	Concurso divulgado

<b>SERVICIOS PÚBLICOS URANOS Y RURALES</b>	Falta de ética de los funcionarios que contratan la administración de estos servicios.	1	Alteración en base de datos e instrumentos de recaudo.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Bases de datos actualizados Control estricto al operador. Código de ética dirigido a funcionarios, operadores y beneficiarios. Modernización de instrumentos de recaudo.	Secretario de Desarrollo	Informes semanales de control por parte de los supervisores
	Falta de ética de los funcionarios encargados de la supervisión de los contratos de administración de servicios públicos asignados.	2	Falta de controles en la supervisión por parte del funcionario asignado, y recibir dádivas por alteración de la base de datos.	Posible	Preventivo	Evitar riesgo	Actualización en procesos jurídicos y disciplinarios. Código de ética dirigido a funcionarios,	Secretario de Desarrollo	Informes semanales de control por parte de los supervisores
		3	Recibir dádivas por alteración de la base de datos y reportes adecuados	Posible	Preventivo	Evitar riesgo	Actualización en procesos jurídicos y disciplinarios. Código de ética dirigido a funcionarios,	Secretario de Desarrollo	Informes semanales de control por parte de los supervisores
<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN</b>	1 Falta de objetividad en el seguimiento y evaluación de las auditorías y de los informes presentados. 2 Presión externa para modificar la información en el favorecimiento de un tercero. 3 No Fomentar la cultura de control.	1	Inadecuado e indebido uso de la información producto de auditorías y de la elaboración de informes al Sistema de Control Interno para beneficiar a los clientes internos como externos.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	1. Realizar seguimiento al programa de auditoría de la Alcaldía. 2. Hacer seguimiento, evaluación y control con criterios específicos para el cumplimiento de las acciones de mejora. 3 Implementación de estrategias para el fomento de la cultura de control.	Jefe Oficina Asesora de Control Interno y Gestión	1. No de auditorías realizadas / Total de auditorías definidas en el programa de auditoría 2. No de No conformidades encontradas en la auditoría, que fueron controladas o cerradas/ Total de No Conformidades identificadas en las auditorías de

									<p>calidad.</p> <p>3. No de estrategias implementadas para el fomento de la cultura de control/ Total de estrategias definidas en el Comité Directivo del Sistema Integrado de Gestión.</p>
<b>CONTRO INTERNO DISCIPLINARIO</b>	<p>1. No contar con un adecuado manejo en la confidencialidad la información al interior de la dependencia.</p> <p>2. Falta de ética por parte del funcionario de la dependencia</p>	1	Permitir que a través de un tercero o persona ajena a la dependencia se influya en la toma de decisiones disciplinarias	Casi seguro	Preventivo	Reducir el riesgo	<p>Alta capacitación y formación a los funcionarios en principios y valores para el ejercicio de la función</p> <p>Establecer en el Manual de funciones como deber la guarda en la confidencialidad la información</p>	Asesor de Control Interno Disciplinario	<p>Capacitaciones realizadas y establecimiento del deber de confidencialidad</p>

## **2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

La Alcaldía de Tunja, viene realizando acciones de mejoramiento con el fin de lograr que se simplifique, estandarice, elimine, optimice y automaticen los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Por lo tanto se pretende eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Con el objetivo de generar los espacios de interacción efectiva con los ciudadanos, en cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en las normas que facultan a los ciudadanos para hacer uso de los derechos y deberes de participación en los diversos niveles del Estado. También se busca dar cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea en general y en particular a la fase de Democracia, componente que establece los criterios y lineamientos para que las entidades lleven a cabo ejercicios de participación en línea a través de un proceso organizado, continuo y de permanente retroalimentación tanto al interior, como hacia sus ciudadanos y/o usuarios.

Hoy a través de la página Web <http://www.tunja-boyaca.gov.co> pueden acceder de forma rápida y efectiva para poder emitir los trámites de Licencia de inhumación de cadáveres y el Impuesto Predial Unificado, de igual forma los servicios tales como: Certificado de Residencia a Domicilio, Concepto de Uso de Suelo y Certificación de Estratificación Socioeconómica en la Alcaldía Mayor de Tunja, los anteriores disponibles en línea.

Lo anterior economiza a la Administración millones de pesos, tanto en la impresión de formularios como en la contratación de terceros para la digitación de la información, además permite un 100% de confiabilidad y transparencia.

### **a) Fases para la estrategia Antitrámites**

De acuerdo al cumplimiento de la Política de Racionalización es necesario resaltar el desarrollo de las fases propuestas para la estrategia Antitrámites, a continuación se describe una a una las fases para cumplir en el año 2014 en la Alcaldía de Tunja.

**TABLA N° 2: ESTRATEGIAS PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

ACTIVIDADES	PRODUCTO
Identificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar la revisión, validación y actualización del inventario de los trámites que se realizan en la entidad.</li> <li>▪ Documentar cada uno de los trámites que se adelantan en la entidad conforme al Sistema Integrado de Gestión, identificando la normatividad aplicable y responsables para efectuar cada trámite.</li> </ul>
Simplificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contribuir a reducir los trámites mediante la trazabilidad de los procesos y procedimientos en la entidad conforme al Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>▪ Continuar con la actualización y publicación de los trámites que ofrece la Alcaldía de Tunja en la página Web de manera permanente.</li> <li>▪ Realizar talleres de sensibilización a la ciudadanía del Municipio de Tunja sobre los trámites habilitados en el sitio web.</li> </ul>
Estandarización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Continuar con el registro de los trámites y/o servicios que se realizan en los procesos de la entidad ante el SUIT V.3.0 de acuerdo a los modelos y plantillas que este sistema ofrece para su respectiva aprobación e inscripción.</li> </ul>
Eliminación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A partir de la información consolidada en el inventario de trámites, la Alcaldía de Tunja, se identificarán aquellos que requieran ser eliminados por carecer de finalidad pública y de soporte legal.</li> <li>▪ De acuerdo al inventario de trámites, disminuir requisitos en 10 de los trámites que se efectúan en la entidad, que no estén soportados jurídicamente.</li> </ul>
Optimización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fortalecer procesos de comunicación y articulación con las dependencias para realizar consultas entre las mismas y racionalizar trámites.</li> </ul>
Automatización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar un aplicativo o software que conlleve a la agilización de los trámites, reducción en los, costos, requisitos, documentos y pasos tanto en los usuarios internos como en los usuarios externos.</li> <li>▪ Continuar con la implementación de la política de cero papel en la Alcaldía, es decir procurar porque los funcionarios tomen conciencia al implementar buenas prácticas reduciendo de manera significativa el uso del papel y gestionando los documentos de manera electrónica.</li> <li>▪ Promover el uso de la herramienta transaccional, como componente de la estrategia de Gobierno en línea.</li> </ul>

Interoperabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar un diagnóstico que permita identificar las entidades y organizaciones para establecer actividades de cooperación en el intercambio de información con éstas, contribuyendo a la racionalización de los trámites en la Alcaldía de Tunja.</li> </ul>
-------------------	---

En la siguiente tabla nos muestra los trámites que se encuentran escritos y listos para aprobar en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT a la fecha Enero de 2014.

**TABLA N° 3: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT 3.0**

<b>Id</b>	<b>Número</b>	<b>Tipo Proceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Nombre del Trámite y/o servicio</b>	<b>Estado</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Tipo Formato</b>	<b>Fecha Actualización</b>
1	5158	APOYO	SISBEN	Actualización en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	Inscrito	Oficina Asesora de SISBEN	Modelo Único	2014-01-16
5	5159			Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Inscrito	Oficina Asesora de SISBEN	Modelo Único	2014-01-16
8	5161			Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Revisión	Oficina Asesora de SISBEN	Modelo Único	2014-01-07
11	5164			Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Inscrito	Oficina Asesora de SISBEN	Modelo Único	2014-01-20
12	5165			Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Inscrito	Oficina Asesora de SISBEN	Modelo Único	2014-01-07
6	5284		Gestión Financiera		Impuesto a la publicidad visual exterior	Inscrito	Secretaría de Hacienda	Plantilla Única
7	5185	Impuesto predial unificado			Revisión	Secretaría de Hacienda	Plantilla Única	2014-01-07
2	2352	MISIONAL	Planeación del Desarrollo	Certificado de estratificación socioeconómica	Revisión	Oficina Asesora de Planeación	Plantilla Única	2014-01-07



4	8434		Físico Territorial	Concepto de uso del suelo	Revisión	Oficina Asesora de Planeación	Plantilla Única	2014-01-07
9	1733		Promoción de la Seguridad y Convivencia Ciudadana	Licencia de inhumación de cadáveres	Inscrito	Secretaría de Gobierno	Plantilla Única	2013-09-03
10	1822	Registro de la publicidad exterior visual		Inscrito	Secretaría de Gobierno	Plantilla Única	2013-11-01	
3	5191	Certificado de residencia		Inscrito	Secretaría de Gobierno	Plantilla Única	2013-11-01	

La entidad tiene identificado el 100% de los trámites que presta la Administración a los ciudadanos, a continuación en la tabla N° 4 se relaciona el inventario.

**TABLA N° 4: INVENTARIO DE TRÁMITES IDENTIFICADOS**

PROCESO	No	DESCRIPCIÓN TRAMITE	TIPO	V	Número del modelo disponible en el SUIIT v.3	Categoría Segunda
<b>SISBEN</b>	1	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	MODELO	1	3276	1
	2	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	MODELO	2	3278	1
	3	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	MODELO	3	3280	1
	4	Actualización en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	MODELO	4	3277	1
	5	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	MODELO	5	3274	1
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	6	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	PLANTILLA	1	1073	1
	7	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio y avisos y tableros	PLANTILLA	2	1075	1
	8	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	PLANTILLA	3	1049	1
	9	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	PLANTILLA	4	1067	1
	10	Exención del impuesto de industria y comercio	PLANTILLA	5	1057	1
	11	Impuesto predial unificado	PLANTILLA	6	1056	1
	12	Exención del impuesto predial unificado	PLANTILLA	7	1055	1
	13	Impuesto de delineación urbana	PLANTILLA	8	1054	1
	14	Impuesto a la publicidad visual exterior	PLANTILLA	9	1058	1
	15	Impuesto de espectáculos públicos	PLANTILLA	10	1089	1
	16	Exención del impuesto de espectáculos públicos	PLANTILLA	11	1105	1
	17	Impuesto de rifas	PLANTILLA	12	1079	1
	18	Impuesto sobre el servicio de alumbrado	PLANTILLA	13	1052	1

		público				
	19	Impuesto sobre casinos y juegos permitidos	PLANTILLA	14	1099	1
	20	Impuesto al degüello de ganado menor	PLANTILLA	15	1062	1
	21	Impuesto a las ventas por el sistema de clubes	PLANTILLA	16	1113	1
	22	Impuesto a la sobretasa de la gasolina motor	MODELO	17	Pendiente liberación	1
	23	Contribución por valorización	PLANTILLA	18	1051	1
	24	Facilidades de pago para los deudores morosos de impuestos	PLANTILLA	19	1074	1
	25	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	PLANTILLA	20	1104	1
<b>ECOVIVIENDA</b>	26	Matrícula de arrendadores	MODELO	1	3705	1
<b>PLANEACIÓN DEL DESARROLLO FÍSICO TERRITORIAL</b>	27	Asignación de nomenclatura	PLANTILLA	2	1076	1
	28	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	MODELO	3	3738	1
<b>PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA</b>	29	Licencia de inhumación de cadáveres	PLANTILLA	1	1044	1
	30	Licencia de exhumación de cadáveres	MODELO	2	3529	1
	31	Licencia para la cremación de cadáveres	MODELO	3	3530	1
<b>GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA</b>	32	Licencia urbanística	MODELO	4	4676	1
<b>PLANEACIÓN DEL DESARROLLO FÍSICO TERRITORIAL</b>	33	Licencia de intervención del espacio público	MODELO	11	4812	1
	34	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento	MODELO	12	4813	1
	35	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos y clubes promotores	MODELO	1	Pendiente liberación	1
	36	Renovación de reconocimiento a clubes deportivos	MODELO	2	Pendiente liberación	1
<b>GESTION JURÍDICA</b>	37	Inscripción de la propiedad horizontal	MODELO	1	3912	1
	38	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	MODELO	2	3918	1

	39	Registro de extinción de la propiedad horizontal	MODELO	3	3921	1
<b>PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA</b>	40	Registro de la publicidad exterior visual	PLANTILLA	1	1046	1
	41	Permiso para espectáculos públicos	PLANTILLA	2	1094	1
	42	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitado	MODELO	3	3942	1
	43	Reconocimiento de escenarios habilitados y permiso para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas	MODELO	4	3950	1
<b>GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	44	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas	MODELO	5	3924	1
<b>PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA</b>	45	Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos	MODELO	6	Pendiente liberación	1
	46	Permisos de ocupación vial	PLANTILLA	7	1112	1
<b>PLANEACIÓN DEL DESARROLLO FÍSICO TERRITORIAL</b>	47	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	PLANTILLA	13	1066	1
<b>GESTIÓN DEL TRANSITO Y TRANSPORTE</b>	48	Permiso de circulación para carga extra pesada y/o extra dimensionada	MODELO	18	Pendiente liberación	1
<b>PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA</b>	49	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	PLANTILLA	19	1086	1
	50	Acreditación como distribuidor minorista de combustibles líquidos derivados del petróleo	MODELO	20	Pendiente liberación	1
<b>PLANEACIÓN DEL DESARROLLO FÍSICO TERRITORIAL</b>	51	Licencia de funcionamiento para estaciones de servicio	MODELO	21	Pendiente liberación	1
<b>PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA</b>	52	Prórroga de sorteo de rifas menores	PLANTILLA	22	1071	1

	53	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	PLANTILLA	23	1088	1
<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO</b>	54	Registro de perros potencialmente peligrosos	MODELO	24	Pendiente liberación	1
	55	Registro de marcas de ganado	MODELO	25	Pendiente liberación	1
<b>PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA</b>	56	Auxilio para gastos de sepelio	MODELO	27	Pendiente liberación	1
<b>PLANEACIÓN DEL DESARROLLO FÍSICO TERRITORIAL</b>	57	Certificado de estratificación socioeconómica	PLANTILLA	1	1043	1
	58	Certificado permiso de ocupación	MODELO	2	3723	1
	59	Certificado de residencia	PLANTILLA	3	1064	1
	60	Concepto del uso del suelo	PLANTILLA	4	1065	1
	61	Concepto de norma urbanística	MODELO	5	4304	1
	62	Certificado de residencia para personas que residen en el territorio del área de influencia de los proyectos de exploración y explotación petrolera y minera	PLANTILLA	7	3685	1
<b>FOMENTO DE SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	63	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	MODELO	1	4015	1
	64	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	MODELO	2	4012	1
	65	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	MODELO	3	4013	1
	66	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	MODELO	4	4014	1
	67	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	PLANTILLA- POPA	5	Pendiente liberación	1
	68	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	PLANTILLA	6	1101	1
	69	Seguro por muerte a beneficiarios de	MODELO	7	8612	1

70	docentes oficiales				1
71	Pensión de jubilación para docentes oficiales	MODELO	8	6371	1
72	Pensión de jubilación por aportes	MODELO	9	6378	1
73	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	MODELO	10	6369	1
74	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	MODELO	11	6376	1
75	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	MODELO	12	8710	1
76					1
77	Sustitución pensional para docentes oficiales	MODELO	13	8627	1
78					1
79	Reliquidación pensional para docentes oficiales	MODELO	14	8616	1
80	Cesantías parciales para docentes oficiales	MODELO	15	6440	1
81	Cesantía definitiva para docentes oficiales	MODELO	16	6458	1
82	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	MODELO	17	6456	1
83					1
84	Ascenso en el escalafón nacional docente	MODELO	18	8795	1
85	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente	MODELO	19	8416	1
86	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	MODELO	20	8606	1
87	Ampliación del servicio educativo	PLANTILLA	21	1091	1
88	Cambio de sede de un establecimiento educativo	PLANTILLA	22	1111	1
89	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	PLANTILLA	23	1106	1
90	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	PLANTILLA	24	1107	1
91	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	PLANTILLA	25	1090	1
92	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	PLANTILLA	26	1108	1
93	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado	PLANTILLA	27	1109	1
94	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado	PLANTILLA	28	1092	1
95	Autorización de calendario académico especial	PLANTILLA	29	1110	1
96	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	PLANTILLA	30	1101	1

	97	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	MODELO	31	8796	1
<b>GESTIÓN DEL TRANSPORTE Y MOVILIDAD</b>	99	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito	MODELO	1	Pendiente liberación	1
	100	Matrícula de vehículos automotores, remolques y semirremolques	MODELO	2	Pendiente liberación	1
	101	Traspaso de propiedad de un vehículo	MODELO	3	Pendiente liberación	1
	102	Traslado y radicación de la matrícula de un vehículo	MODELO	4	Pendiente liberación	1
	103	Cancelación de matrícula de un vehículo	MODELO	5	Pendiente liberación	1
	104	Re matrícula de un vehículo automotor	MODELO	6	Pendiente liberación	1
	105	Cambio de características de un vehículo	MODELO	7	Pendiente liberación	1
	106	Duplicado de la licencia de tránsito o de la tarjeta de registro y de la placa de un vehículo	MODELO	8	Pendiente liberación	1
	107	Renovación licencia de tránsito de un vehículo de importación temporal	MODELO	9	Pendiente liberación	1
	108	Cambio de un servicio de un vehículo automotor	MODELO	10	Pendiente liberación	1
	109	Cambio de placa por clasificación de vehículo automotor antiguo o clásico y cambio de placa de vigencias anteriores	MODELO	11	Pendiente liberación	1
	110	Inscripción o levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo	MODELO	12	Pendiente liberación	1
	111	Licencia de conducción	MODELO	13	Pendiente liberación	1
	112	Duplicado de la licencia de conducción	MODELO	14	Pendiente liberación	1
	113	Certificado de tradición de un vehículo automotor	MODELO	15	Pendiente liberación	1
114	Adaptación de vehículos de enseñanza automovilística	MODELO	16	Pendiente liberación	1	
115	Tarjeta de operación para vehículo automotor de transporte terrestre	MODELO	1	Pendiente liberación	1	
<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO</b>	116	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	PLANTILLA- POPA	1	4002	1

<b>DESARROLLO RURAL</b>	<b>117</b>	Esterilización de caninas y felinas	PLANTILLA- POPA	2	4003	1
	<b>118</b>	Asistencia Técnica Rural	PLANTILLA- POPA	3	4811	1

### **b) Beneficios de la Implementación de las fases de racionalización**

Es importante aclarar que los beneficios que lleva la iniciación de la racionalización de tramites es la de disminuir los tiempos muertos, costos y satisfacción de la comunidad.

### **3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

La Rendición de Cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales, a los ciudadanos y la sociedad en general, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones

Las normas que obligan a la Alcaldía de Tunja a Rendir Cuentas a la ciudadanía son:

1. Constitución Política: Artículo 23, Artículo 74 y Artículo 209. “
2. Artículos 32 y 33 de la Ley 489 del 98
3. Ley 850 de 2003 artículo 17. “
4. Ley 962 de 2005 (Antitrámites), Artículo 8°.
5. Artículo 5 (literales c y e) y 91 de la Ley 136 de 1994. Artículo 91, literal E)  
Funciones de los alcaldes con relación a la Ciudadanía
6. Ley 152 de 1994, artículo 43:
7. Ley 617 de 2000, artículo 79: “Control social a la gestión pública territorial.
8. Ley 715 de 2001, artículo 90:
9. Decreto 3622 de 2005.

El Decreto 2482 de 2012 estableció los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión de las entidades del sector público y propuso el Modelo Integrado de Planeación y Gestión que contempla la Rendición de Cuentas como uno de sus principales componentes. Dicho modelo plantea que la rendición de cuentas sea una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. La rendición de cuentas entonces presupone, pero también fortalece, la transparencia en la Alcaldía de Tunja, el concepto de gobernabilidad, responsabilidad del Alcalde, secretarios de despacho y la participación ciudadana.



### a) Componentes

Para realizar la rendición de cuentas, la Alcaldía de Tunja ha identificado los siguientes temas a tratar de acuerdo a los actores involucrados:

1. **Información institucional obligatoria:** Es la información que debe proporcionar la entidad con base en las responsabilidades asignadas en diversas normas y en los compromisos adquiridos y establecidos en el Plan Municipal de Desarrollo. Así mismo estas obligaciones incluyen las acciones para el fortalecimiento institucional a través de las cuales se busca dar cumplimiento a las políticas de modernización del Estado y mejoramiento de la gestión pública tales como política Antitrámites, Sistema Integrado de Gestión, transparencia en la contratación, etc.
2. **Información de interés a la ciudadanía:** Para la rendición de cuentas la Alcaldía de Tunja tiene en cuenta los temas específicos, que le interesan a la ciudadanía, necesidades, quejas, reclamos etc.

### b) Rendición de Cuentas

A continuación se relacionan los contenidos para realizar rendición de cuentas de acuerdo a los actores involucrados.

**TABLA N° 5: CONTENIDOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA**

CONTENIDOS BÁSICOS	SUB - CLASIFICACIÓN	TEMAS
<p><b>MÍNIMOS INSTITUCIONALES OBLIGATORIOS</b></p>	<p>1. Metas del Plan de Desarrollo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objeto de la entidad y derechos de los ciudadanos que atiende</li> <li>• Situación que se encontró al inicio del período (la línea de base)</li> <li>• Metas de Plan Municipal de Desarrollo que debe ejecutar la entidad y población beneficiaria</li> <li>• Metas del Plan de acción institucional; informar a la ciudadanía sobre el diagnóstico o estudio de necesidades que las sustentan.</li> <li>• Avances y resultados en el cumplimiento del plan de Desarrollo obtenidos a la fecha.</li> <li>• Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión.</li> <li>• Impacto de los recursos, servicios y productos realizados por la entidad frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción de necesidades.</li> <li>• Grado de avance anual</li> <li>• Contratación a que ha habido lugar.</li> <li>• Acciones para garantizar la transparencia en la contratación.</li> <li>• Principales dificultades en la ejecución y explicaciones de las mismas.</li> <li>• Proyecciones para la siguiente</li> </ul>

		vigencia: Programación de acciones y metas
	2. Acciones para el fortalecimiento institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes sobre planes de mejoramiento institucional</li> <li>• Informe sobre la implementación del Sistema Integrado de Gestión</li> <li>• Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional.</li> </ul>
<b>TEMAS DE INTERÉS DE LOS CIUDADANOS</b>	1. Clasificación de quejas y reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas y peticiones frecuentes por dependencias o procesos.</li> <li>• Peticiones de interés general</li> <li>• Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja</li> <li>• Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad</li> <li>• Propuestas de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad</li> </ul>
	2. Consulta de temas específicos de interés ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos y servicios priorizados por grupos de interés</li> <li>• Problemas del servicio institucional identificados por grupos de beneficiarios</li> <li>• Principales programas o servicios Solicitados</li> </ul>

Una de las acciones para la rendición de cuentas son las Audiencias Públicas, las cuales debe permitir el encuentro y la reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo en el cual se resumen aspectos cruciales.

a) Alistamiento: Mediante Decreto No. 0282 del 12 de agosto de 2013, se conformó el equipo de trabajo para la Rendición de Cuentas de la Alcaldía Mayor de Tunja, responsable del proceso de rendición de cuentas, el cual garantizará que la información que se vaya a suministrar en la audiencia de rendición de cuentas sea sencilla, clara y concisa.

b) Capacitación: Los funcionarios de la entidad deben recibir información y capacitación sobre el proceso de rendición de cuentas: cómo funciona, cuáles son sus límites, alcance, herramientas, mecanismos para facilitar su implementación. De la misma manera, se debe brindar a la ciudadanía capacitación sobre los temas de competencia de la alcaldía, la gestión de los distintos sectores, recursos, los procedimientos, el Plan de Desarrollo, el funcionamiento de la rendición de cuentas, los límites, y las herramientas que pueden utilizar los ciudadanos para el control social.

c) Publicación de Información: Con 20 días de antelación a la audiencia de rendición de cuentas, se debe publicar en la página web la información que se presentara a la ciudadanía. Adicionalmente, deberá publicar tanto el orden del día como las reglas de juego (metodología) para la interlocución entre la administración y la ciudadanía que por

lo menos deberá contemplar un espacio para las preguntas y observaciones o puntos de vista de la ciudadanía.

d) Convocatoria y audiencia: Con 20 días de antelación a la audiencia de rendición de cuenta, se debe realizar la convocatoria utilizando todos los medios de alcance, donde haga parte la ciudadanía en general, y las distintas organizaciones de la sociedad civil, los grupos de beneficiarios de los servicios, las distintas instancias de participación ciudadana formalmente constituidas (concejo municipal, consejeros territoriales de planeación, juntas de acción comunal.) y los órganos de control.

El lugar elegido para realizar el evento debe ser de fácil acceso y debe contar con las ayudas audiovisuales necesarias para soportar la presentación de información por parte de la alcaldía.

En la audiencia se debe respetar el orden del día y los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de las actividades previstas en él, para ello designará un moderador que facilite el trabajo y garantice el cumplimiento de los objetivos de la jornada.

e) Seguimiento: La alcaldía hará seguimiento a los compromisos adquiridos en desarrollo del proceso de rendición de cuentas y garantizará que sean cumplidos a cabalidad. Los informes de rendición de cuentas deberán incluir la presentación de los compromisos adquiridos, el avance y las dificultades en el cumplimiento de los mismos.

La rendición de cuentas como proceso permanente exige organizar varias acciones de encuentro y comunicación presenciales y no presenciales que garanticen la información, la interlocución y la deliberación con los ciudadanos con base en los contenidos y temas de la rendición de cuentas ya mencionados. A continuación se presentan las actividades a seguir para realizar la rendición de cuentas por parte de la Alcaldía de Tunja.

**TABLA N° 6: ACTIVIDADES A REALIZAR PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PRODUCTO</b>
Definición de mecanismos e instrumentos para la rendición de cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consejos Comunales</li> <li>▪ Ferias de Gestión</li> <li>▪ Interacción en línea (internet) a través de mecanismos como: chat, Video clips, diapositivas, foros o blogs.</li> <li>▪ Audiencias Públicas</li> </ul>
Definición de la periodicidad con la que la Administración rinda cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cronograma acciones de dialogo, información e incentivos.</li> </ul>
Identificación de los actores involucrados para la rendición de cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concejo Municipal</li> <li>▪ Concejo Territorial de Planeación</li> <li>▪ Veedurías Ciudadanas</li> <li>▪ Contraloría Municipal</li> <li>▪ Personería Municipal</li> <li>▪ Juntas de Acción Comunal</li> <li>▪ Comunidad en General</li> </ul>
Divulgación de los mecanismos con los cuales cuenta la ciudadanía para acceder a la información sobre la cual se rinda cuentas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Periódico Institucional.</li> <li>▪ Radio</li> <li>▪ Boletines virtuales o Impresos</li> <li>▪ Carteleras didácticas.</li> <li>▪ Afiches, volantes o plegables</li> </ul>
Definición de la metodología a utilizar en el acto de convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentación de informe de Rendición de cuentas</li> <li>▪ Intervención por parte de los secretarios en relación con los proyectos adelantados.</li> <li>▪ Intervención de los asistentes.</li> </ul>

**TABLA N° 7: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES RENDICIÓN DE CUENTAS**

ACTIVIDADES		FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO A DICIEMBRE
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	El Equipo de trabajo conformado mediante el Decreto 0282 del 12 de agosto de 2013, responsable del proceso de Rendición de Cuentas definirá el Plan de Acción.													
2	Aplicar los mecanismos e instrumentos para la Rendición de Cuentas como publicaciones en página WEB, interacción en línea (chat, videoclips, foros, blogs)													
3	Mantener permanentemente informada a la comunidad a través de periódico institucional, radio, boletines virtuales o Impresos, carteleras didácticas, afiches, volantes o plegables, de la gestión realizada por la Alcaldía.													
4	Adelantar una campaña publicitaria con cuñas radiales sobre el derecho a participar en la Audiencia Pública.													
5	Realizar inventario de quejas y reclamos, identificando principales temas de preocupación ciudadana y hacer análisis con el fin de presentar esta información en la Audiencia Pública.													
6	Consultar a la Ciudadanía y Organizaciones Sociales sobre los temas que son de interés frente a programas y servicios de la Alcaldía.													
7	El Equipo de trabajo consolida la información y prepara el informe que se presentará en la Audiencia Pública.													
8	Preparar la logística de la Audiencia Pública.													
9	Convocar a la Audiencia pública.													
10	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.													
11	Elaborar el Informe de Resultados de la Audiencia Pública.													
12	Publicar el Informe en la Página Web.													
13	Tabular las encuestas de satisfacción.													
14	Registrar preguntas que se realicen durante la Audiencia Pública.													
15	Gestionar las respuestas con la Secretaría o Asesoría competente.													
16	Realizar seguimiento al envío de respuestas.													

#### **4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La Atención al ciudadano en la Alcaldía de Tunja, tiene como propósito velar porque toda persona que acuda a la entidad reciba una atención efectiva e integral, mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y los respectivos servicios que ofrece la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía. De esta manera dentro del Sistema Integrado de Gestión de la entidad, se establece el proceso de atención al ciudadano con sus respectivos procedimientos y actividades documentadas de modo que pueden ser objeto de control y seguimiento.

El Modelo de Atención al Ciudadano plantea dos modalidades básicas de requerimientos o solicitudes ante la Alcaldía de Tunja: las presenciales y las no presenciales. En las primeras se incluyen todas las solicitudes que presentan directamente los ciudadanos, con miras a recibir una respuesta inmediata, al menos sobre la forma en que deberá tramitar su requerimiento. En las segundas se agrupan todos los restantes canales de recepción de solicitudes: Correspondencia y todas las modalidades virtuales (página web, correo electrónico, blogs y redes sociales).

Así las cosas, con la atención al ciudadano en la Alcaldía de Tunja, no sólo se pretende mejorar la atención del servicio ofrecido, sino establecer procesos continuos de retroalimentación tanto al interior como hacia sus ciudadanos; brindándoles, espacios de interacción para que debatan sobre temas esenciales que le impactan en sus propios contextos, participen en la formulación de políticas públicas y hagan parte activa en las decisiones que permitan resolver sus problemas de manera efectiva.

##### **a) Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano**

Es una de las estrategias de atención al ciudadano con la cual la alcaldía de Tunja pretende continuar, y está orientada a la identificación de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios con el fin de prestar un mejor servicio, y mediante la implementación del sistema integrado de Gestión se pretende documentar, implementar y mejorar los procedimientos de atención al ciudadano, realizar seguimiento a la percepción de la satisfacción del mismo, garantizando la calidad, oportunidad y capacidad de respuesta en la atención que se le brinda.

##### **b) Afianzar la cultura de servicio al ciudadano**

Como parte del mejoramiento continuo de todos los procesos de la administración, la Alcaldía de Tunja, capacitará de manera permanente a los funcionarios de la entidad con el fin de afianzar la cultura de servicio al ciudadano, fortalecer la gestión de los funcionarios que se encuentran en contacto permanente con el mismo, preparándolos

para la ejecución eficiente de sus responsabilidades, cumplir con las expectativas de los ciudadanos y alcanzar mejores estándares de calidad.

Para dar cumplimiento a este ítem se encuentra dentro del Plan Institucional de Capacitación y Formación de la Administración Municipal 2014, capacitar a toda la Planta de Personal en el programa de “Atención al Ciudadano” realizada por la ESAP. De igual forma se realizarán en el mismo Plan otros programas que ayudaran a mejorar el servicio al ciudadano.

### **c) Fortalecimiento de los canales de atención**

La Alcaldía Mayor de Tunja proporciona los siguientes espacios de atención, que les permiten a los ciudadanos recibir algún tipo de servicio, establecer un contacto estrecho y directo con la entidad y conocer información relativa a sus actividades. Entre los canales de atención al ciudadano se encuentran:

- A. Virtuales
- B. Redes sociales
- C. Atención presencial
- D. Atención telefónica

**A. Virtuales:** Para generar acercamiento entre los ciudadanos con la Entidad, la Alcaldía Mayor de Tunja ha puesto a su disposición en el sitio web <http://www.tunjaboyaca.gov.co> con altos estándares para la adecuada accesibilidad, interoperabilidad y usabilidad WEB.

- Chat en línea: A través de este servicio, el ciudadano puede interactuar con un funcionario, quien le podrá suministrar cualquier tipo de información a través de <http://www.tunja-boyaca.gov.co/chat/>, en el horario de Lunes a Viernes de 11:00 a.m. a 12:00 m y de 04:00 p.m. a 05:00 p.m.

- Radicación de PQR: Los ciudadanos pueden radicar y hacer seguimiento de sus peticiones, quejas y reclamos a través de [http://www.tunjaboyaca.gov.co/formulario\\_PQR.shtml](http://www.tunjaboyaca.gov.co/formulario_PQR.shtml)

- Consulte su trámite y/o servicio: En la herramienta transaccional <https://gelt-transaccional.gov.co/sa/processes.jsf?entidadTerritorial=15001>, los ciudadanos pueden averiguar en qué parte del proceso se encuentra el trámite que realizaron ante la Alcaldía Mayor de Tunja y recibirán respuesta a vuelta de correo electrónico.

- Trámites y servicios: En este link los ciudadanos pueden conocer los trámites y servicios que ofrece la entidad, los requisitos, la normatividad aplicable y la forma de hacer seguimiento a los mismos.

- Buzón de Contactenos: A través del link

<http://www.tunjaboyaca.gov.co/comentarios.shtml>, los ciudadanos pueden dar ideas o propuestas para mejorar el servicio de la Entidad.

- Foros: Los foros dispuestos por la Alcaldía Mayor de Tunja son utilizados como espacios de socialización que ofrecen la posibilidad intercambiar opiniones con personas de diferentes perfiles. A través de los foros los participantes pueden leer, publicar y comentar sobre temas diversos. La ciudadanía puede acceder a los distintos foros a través de <http://www.tunjaboyaca.gov.co/foros.shtml>

- Encuestas: Las encuestas permiten conocer y tomar decisiones sobre la percepción que tienen los ciudadanos de un tema específico,  
[http://www.tunja-boyaca.gov.co/Lista\\_Encues.shtml](http://www.tunja-boyaca.gov.co/Lista_Encues.shtml)

- Correos Electrónicos Institucionales: La entidad cuenta con los siguientes correos electrónicos para facilitar el contacto a través de este medio entre los más destacados son:

[alcaldía@tunja-boyaca.gov.co](mailto:alcaldía@tunja-boyaca.gov.co)  
[contactenos@tunjaboyaca.gov.co](mailto:contactenos@tunjaboyaca.gov.co)  
[administrativa@tunja-boyaca.gov.co](mailto:administrativa@tunja-boyaca.gov.co)  
[infraestructura@tunjaboyaca.gov.co](mailto:infraestructura@tunjaboyaca.gov.co)  
[desarrollo@tunja.gov.co](mailto:desarrollo@tunja.gov.co)  
[impuestos@tunja.gov.co](mailto:impuestos@tunja.gov.co)  
[hacienda@tunja.gov.co](mailto:hacienda@tunja.gov.co)  
[planeación@tunja-boyaca.gov.co](mailto:planeación@tunja-boyaca.gov.co)  
[gobierno@tunja.gov.co](mailto:gobierno@tunja.gov.co)  
[sisben@tunja.gov.co](mailto:sisben@tunja.gov.co)  
[proteccion-social@tunja.gov.co](mailto:proteccion-social@tunja.gov.co), entre otros.

**B. Redes Sociales:** La Alcaldía Mayor de Tunja cuenta con los siguientes espacios en las principales redes sociales:

Facebook:

<https://www.facebook.com/pages/Prensa-Alcald%C3%ADa-de-Tunja/194971430602434>

Twitter: <https://twitter.com/AlcaldiaTunja>

Youtube: <http://www.youtube.com/user/PrensaAlcaldiaTunja>

**C. Atención Presencial:** La Alcaldía Mayor de Tunja cuenta con puntos de atención en la Sede Principal y cada una de sus Secretarías, Oficinas Asesoras y Entidades Descentralizadas, con accesibilidad y señalización adecuada para el fácil acceso y movilidad de los ciudadanos y cuenta con ventanillas de atención, éstos se encuentran ubicados en:

Sede Principal: Dirección: Calle 19 # 9 – 95 Edificio Municipal, (57 8) 7 40 57 70



Secretaría de Cultura y Turismo: Dirección: Cra 9 # 19-56, (57 8) 7 42 32 72  
 Secretaría de Tránsito y Transporte, Dirección: Trv 15 # 23-87, (57 8) 7 44 38 41  
 Secretaría de Protección Social: Dirección: Cra 9 # 20-17 Primer Piso  
 Oficina Asesora del SISBEN: Dirección: Cra 9 # 20-17 Primer Piso  
 Secretaría de Gobierno: Dirección: Cra 9 # 20-17 Segundo Piso  
 Casa de la Justicia, Transversal 15 No. 20 – 65  
 Eco vivienda: Dirección: Calle 16 No. 9 – 13, (57 8) 7 40 69 89  
 E.S.E. Santiago de Tunja: Dirección: Calle 16 No. 9 – 13, (57 8) 7 44 80 50  
 Instituto de Recreación y Deporte. IRDET: Antiguas Instalaciones del IDEMA, (57 8) 7 40 80 30  
 Horario de Atención de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m.

**D. Atención Telefónica:** La Alcaldía Mayor de Tunja dispone de un Conmutador al cual los ciudadanos se pueden comunicar a través de

Conmutador: (57 8) 7 40 57 70 de Lunes a Viernes en el Horario de Atención de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m.

Telefax: (57 8) 7 42 47 86 de Lunes a Viernes en el Horario de Atención de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m.

Conforme al Decreto 2482 del 2012 por el que se establece los lineamientos generales para la integración y la Gestión, se construyen las siguientes estrategias para mejorar la atención al ciudadano:

**TABLA N° 8: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ACTIVIDAD	PRODUCTO	RESPONSABLE
<i>Desarrollo Institucional</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las necesidades y expectativas del servicio.</li> <li>• Documentar, implementar y divulgar los procedimientos de atención al ciudadano en concordancia con el Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• Construir de manera permanente el portafolio de atención al ciudadano.</li> <li>• Medición permanente de la percepción o satisfacción del servicio al ciudadano</li> </ul>	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
<i>Afianzar la cultura de servicio al ciudadano</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilización y compromiso de la alta dirección.</li> <li>• Identificar el personal estratégico y líder del proceso de atención al ciudadano.</li> <li>• Sensibilización y compromiso del personal en atención al ciudadano y formación del talento humano de la administración</li> </ul>	SECRETARIA ADMINISTRATIVA

	municipal, implementando la cultura de servicio.	
<i>Fortalecimiento de los canales de atención</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación de la estructura física de la oficina de atención al ciudadano</li> <li>• Continuar con la implementación de Mecanismos de interacción Web con el fin de incentivar la participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación TIC: <ul style="list-style-type: none"> <li>*Foros</li> <li>*Correo Electrónico - sistema de P.Q.R.</li> <li>*MediosSociales: twitter / Facebook / you tube</li> </ul> </li> </ul>	SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
<i>Estándares para la atención de las PQR</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conforme al Sistema Integrado de Gestión, documentar el (los) procedimiento (s) para la atención de las PQR.</li> <li>• Promover campañas de acceso a la Web para que la ciudadanía presente sus PQR en línea de acuerdo al formato diseñado para tal fin.</li> <li>• Realizar un informe de seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias.</li> </ul>	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

## VI. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

El seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción lo realizará la Oficina Asesora de Control Interno y Gestión conforme al artículo 5° del Decreto 2641 de 2012, el cual señala que el “Mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos”.

Con los informes de seguimiento al Plan Anticorrupción presentados por la oficina Asesora de Control Interno y Gestión, se contribuirá al mejoramiento continuo de los procesos de la Alcaldía y a la prestación de trámites y servicios a nuestros usuarios de manera confiable, transparente y oportuna.

## VII. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- ✓ Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
- ✓ Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.
- ✓ Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.
- ✓ Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.
- ✓ Ley 872 de 2003: crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
- ✓ Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y Procedimientos.
- ✓ Ley 1150 de 2007: Por la cual se dictan medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos.
- ✓ Ley 1437 de 2007: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículos 67,68 y 69).

- ✓ Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Decreto 2170 de 2002: Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.
- ✓ Decreto 4110 de 2004: en su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
- ✓ Decreto Nacional 1599 de 2005: adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- ✓ Decreto 4567 de 2011: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004.  
Decreto 4632 de 2011: Por el cual se reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.
- ✓ Decreto 019 de 2012: Por el cual se expiden Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Decreto 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- ✓ Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Plan Municipal de Desarrollo "Hechos de verdad 2012-2015"
- ✓ Documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- ✓ Guía de servicio al ciudadano. DAFP – ESAP
- ✓ Guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la Administración
- ✓ Guía de Administración del riesgo. DAFP
- ✓ Estudio sobre Riegos de Corrupción
- ✓ Cartilla Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional DAFP – ESAP.
- ✓ Senturia, JJ. Encyclopedia of Social Sciences, Vol.VI, 1993.
- ✓ Pasquino. Gianfranco. "Corrupción" en Norberto Bobbio (Coord.) Diccionario de Ciencia Política. México. Siglo XXI editores, 1988, págs. 438-440.