



NIT 891.856.294-5

**DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA**

I. DOCUMENTOS PRELIMINARES

1. MISION

Boavita como entidad territorial, está comprometida con la satisfacción de las necesidades básicas de su gente, garantizada por sus potencialidades, a través de proyectos de impacto local y regional, con la participación de la comunidad y el compromiso de trabajo y gestión adquirido por la Administración Municipal “Para que el Desarrollo no se detenga”.

2. VISION

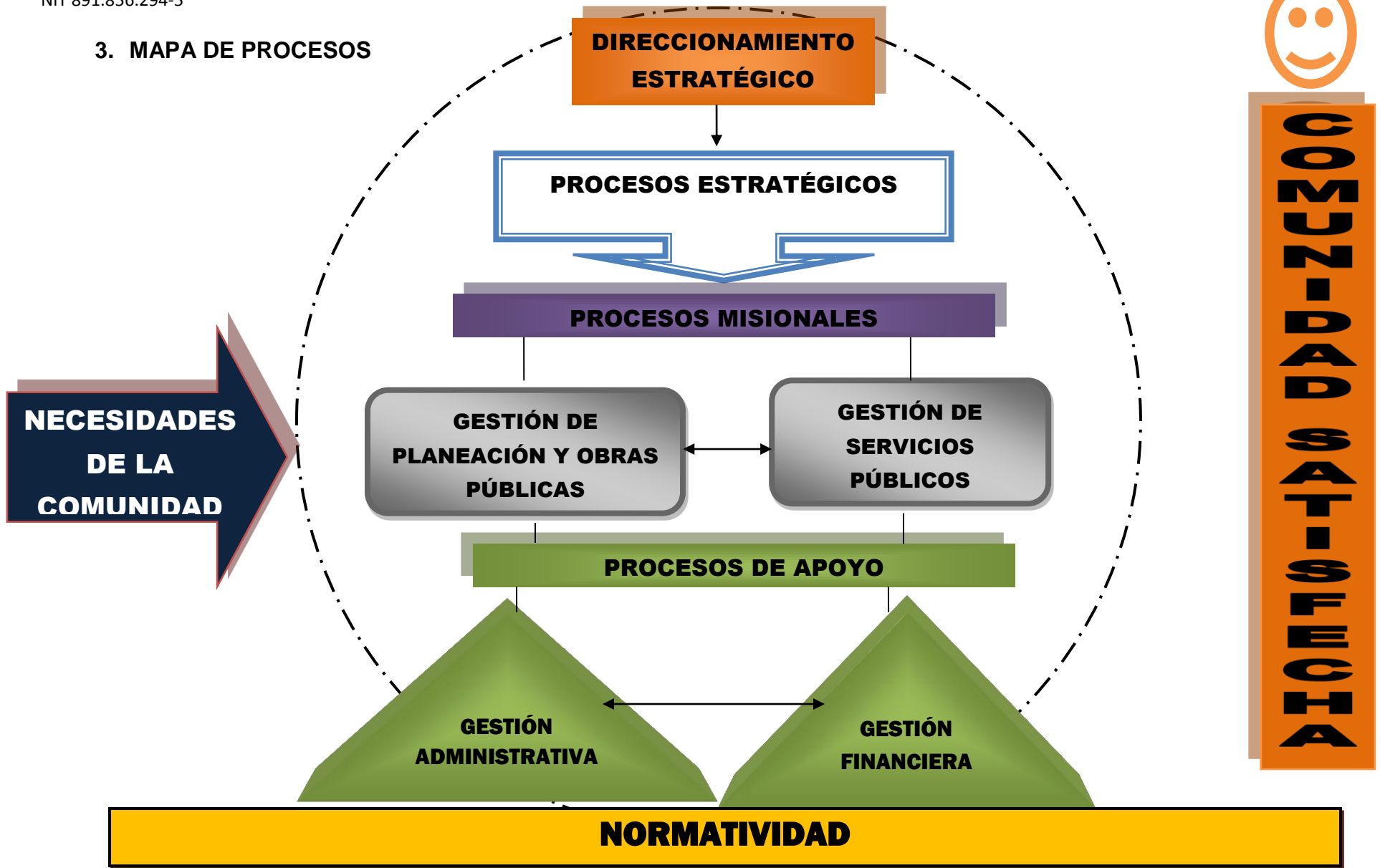
En el año 2018 Boavita tendrá mejor calidad de vida para su población rural y urbana y será el municipio modelo de crecimiento y desarrollo en la provincia de Norte y Gutiérrez.



NIT 891.856.294-5

DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

3. MAPA DE PROCESOS





NIT 891.856.294-5

DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

4. ESTRUCTURA ORGANICA





NIT 891.856.294-5

DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Construir de forma participativa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Boavita, en cumplimiento de Ley 1474 de 2011, artículos 73, 76 y su Decreto Reglamentario 2641 de 2012.

5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Elaborar el Mapa de Riesgos Institucional.
2. Desarrollar la Estrategia Anti trámites de la Entidad.
3. Fijar un Modelo eficaz y eficiente de Rendición Pública de Cuentas.
4. Establecer una política de mejoramiento en el servicio a los Ciudadanos.

II. IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES DE SU MANEJO

Un **Mapa** es una representación gráfica que evidencia las características, las especificaciones y los elementos que integran un lugar o un objeto específico, el **Riesgo** es un hecho o una circunstancia con probabilidad real de ocurrencia que tiene la potencialidad de producir daño o alterar los resultados previstos y sobre los cuales se puede actuar para minimizar su impacto.

Su utilidad práctica consiste en la apreciación temprana de los riesgos institucionales que rodean los distintos procesos y prevenir sus efectos con el diseño y aplicación de estrategias de gestión conducentes y pertinentes para este propósito. Por lo tanto el Mapa Riesgos se convierte en un instrumento de aplicación periódica que permite institucionalizar una sana práctica de administración preventiva de los riesgos.



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

LAS CAUSAS O LA FUENTE DE LOS RIESGOS

Las causas son aquellas circunstancias de tiempo, modo y lugar que facilitan la generación de los riesgos. Las causas provienen de:

- Causas de los Procesos y sistemas: Son aquellos relacionados con la forma de hacer las cosas, dentro de estos encontramos: la información, la metodología, los procedimientos y la tecnología.
- Causas del Recurso Humano: Son aquellos relacionados con el personal considerado en función de lo que aporta a la Entidad.
- Causas de recursos Físicos y financieros: son aquellos relacionados con la disponibilidad de elementos, bienes o dinero, necesarios para atender un requerimiento.
- Causas de la organización y la planeación: Hacen referencia al trabajo de la Dirección que consiste en planear la estructura de la institución y decidir cómo debe organizarse el trabajo y sus responsables.
- Causas del entorno: Son aquellos que provienen del medio ambiente o circunstancias externas.

POLITICAS DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

Las Políticas identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración de cada uno de ellos, permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos de la Administración del Riesgo, a su vez transmiten la posición de la dirección y establecen las guías de acción necesarias para el adecuado desarrollo de cada una de las funciones de los servidores de la entidad, estas Políticas deben ser definidas por la alta dirección de la entidad.



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

CUADRO 1°. VALORACION DEL RIESGO

SECTOR FINANCIERO

VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCION	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE MEDICION	SI	NO
Incumplimiento de principios básicos y procedimientos en la elaboración y ejecución del presupuesto y la gestión financiera	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Los estados financieros no son utilizados como herramienta básica para la toma de decisiones		X	Existe(n) herramienta(s) de control.		X
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Inexistencia de políticas y procedimientos en el manejo de recaudos, facturación y cartera	X		Existe(n) herramienta(s) de control.		X
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X
La falta de recaudo de recursos propios para la auto sostenibilidad del Municipio		X	Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

SECTOR ADMINISTRATIVO Y DE GOBIERNO					
VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCION	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE MEDICION	SI	NO
Incumplimiento a respuestas de Derechos de Petición, requerimientos o presentación de informes	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Falta de coordinación en el control a la Seguridad y Convivencia Ciudadana		X	Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Incumplimiento de políticas para la organización de la movilidad		X	Existe(n) herramienta(s) de control.		X
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X
Los funcionarios se sienten poco valorados, falta sentido de pertenencia, no existen incentivos laborales		X	Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X
Poca importancia en la capacitación de los Funcionarios		X	Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

Poca Participación Ciudadana	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Conectividad inadecuada para el cumplimiento de las funciones		X	Existe(n) herramienta(s) de control.		X
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X
Pérdida de Archivos y documentos	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	

SECTOR PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS					
VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION					
CONTROLES			CRITERIOS		CUMPLIMIENTO
DESCRIPCION	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE MEDICION	SI	NO
Falta de sistematización del Banco de Proyectos		X	Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

Los procedimientos para la revisión de proyectos no están documentados o definidos	X	X	Existe(n) herramienta(s) de control.		X
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X
No se analiza, ni evalúa la inversión una vez se ejecutan los proyectos	X	X	Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Personal insuficiente para cubrir las funciones de la dependencia	X	X	Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X
No se cuenta con información actualizada sobre los Inventarios de bienes muebles e inmuebles de la Entidad	X	X	Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X
Falta de cobertura a todo el Municipio en asistencia Técnica Agropecuaria	X	X	Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

Inadecuada ejecución de las Interventorías a las obras públicas del Municipio	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Pérdida o hurto de elementos, materiales y equipos de la Alcaldía		X	Existe(n) herramienta(s) de control.		X
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X

SECTOR SERVICIOS PUBLICOS					
VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION					
CONTROLES			CRITERIOS		CUMPLIMIENTO
DESCRIPCION	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE MEDICION	SI	NO
Incumplimiento en el reporte de la información al SUI	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Falta de controles de Calidad en los servicios públicos	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

Falta de mecanismos de participación de los usuarios en la gestión, administración y fiscalización de los servicios públicos	X	Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
		Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X

Política General

Para la Alcaldía Municipal de Boavita el direccionamiento de la Gestión Pública y la prestación de servicios a la Comunidad constituyen el eje central de la entidad, por esta razón se debe garantizar un servicio integral, oportuno, con calidad, con personal idóneo y comprometido con la Misión Institucional.



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

CUADRO 2. MAPA DE RIESGOS

ENTIDAD: ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA									
MISION: Boavita como entidad territorial, está comprometida con la satisfacción de las necesidades básicas de su gente, garantizada por las potencialidades con que cuenta en el sentido de establecimiento de proyectos de impacto local y regional, de la participación de la comunidad y del compromiso de trabajo y gestión adquirido por la administración municipal en cabeza del señor Alcalde.									
IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		N°	DESCRIPCION		TIPO DE CONTROL				
DE APOYO	- Falta de Coherencia entre lo planeado y lo ejecutado - Incumplimiento al Plan de compras - Poco seguimiento y control de la Planeación presupuestal	1	Incumplimiento de principios básicos y procedimientos en la elaboración y ejecución del presupuesto y la gestión financiera	Posible	Preventivo	Evitarlo	Dar aplicabilidad al Estatuto Orgánico de Presupuesto y las normas Presupuestales vigentes.	Tesorero Municipal	Cumplimiento del 100% de las normas presupuestales vigentes
	- información financiera desactualizada - Cruces de información que no se realizan a tiempo - No presentación oportuna de los informes de ley	2	Los estados financieros no son utilizados como herramienta básica para la toma de decisiones	Casi Seguro	Correctivo	Evitarlo	Estados Financieros actualizados como herramienta básica para la toma de decisiones.	Alcalde, Contador y Tesorero	Número de decisiones para la gestión tomadas con base en los Estados Financieros
	- Información desactualizada - falta de acciones - falta de control	3	Inexistencia de políticas y procedimientos en el manejo de recaudos y cartera	Posible	Preventivo	Reducirlo	Realización de campañas para el pago de los tributos y realizar el cobro coactivo	Tesorero Municipal y Funcionarios de la dependencia	Número de campañas de recaudo por semestre, número de procesos de cobro coactivo adelantados



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

<ul style="list-style-type: none"> - No Cobro de la cartera morosa del Municipio. - Falta de compromiso ciudadano en el pago de los Impuestos. 	4	<p>La falta de recaudo de recursos propios para la auto sostenibilidad del Municipio</p>	Casi Seguro	Correctivo	Reducirlo	<p>Generar estrategias para el aumento en el recaudo de los recursos propios del Municipio</p>	Tesorero Municipal	<p>Cantidad de dinero recaudado comparado con el año anterior</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de control en la correspondencia - Incumplimiento de funciones de los Servidores Públicos 	5	<p>Incumplimiento a respuestas de Derechos de Petición, requerimientos o presentación de informes</p>	Casi Seguro	Preventivo	Evitarlo	<p>Documentación del proceso de trámite de los Derechos de Petición y manejo organizado de la gestión documental</p>	<p>Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y Auxiliar Administrativo Despacho</p>	<p>Número de Derechos de Petición recibidos/sobre de Derechos respondidos oportunamente</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de canales de comunicación entre las partes - inexistencia de planes y programas de seguridad Ciudadana 	6	<p>Falta de coordinación en el control a la Seguridad y Convivencia Ciudadana</p>	Posible	Correctivo	Evitarlo	<p>Llevar a cabo los Consejos de Seguridad y Orden Público de forma planeada.</p>	<p>Alcalde Municipal, Secretario de Gobierno y fuerzas Militares y de Policía</p>	<p>Número de Consejos de Seguridad y de Orden Público realizados</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento de normatividad - Falta de capacitación a la ciudadanía - Falta de dirección y control - Irresponsabilidad con el acatamiento de las normas 	7	<p>Incumplimiento de políticas para la organización de la movilidad</p>	Casi Seguro	Correctivo	Evitarlo	<p>Exigir el cumplimiento del Plan de Movilidad del Municipio</p>	<p>Alcalde Municipal, Secretario de Gobierno y fuerzas Militares y de Policía</p>	<p>20 controles viales programados/número de controles viales ejecutados</p>
<ul style="list-style-type: none"> - No se reconoce o valora las fortalezas de los funcionarios - No se tiene establecido una política de incentivos - Falta una mejor implementación de los programas de bienestar laboral 	8	<p>Falta de Incentivos Laborales y Capacitación a los Empleados</p>	Posible	Correctivo	Reducirlo	<p>Elaboración del Plan de Capacitación y del Plan de Bienestar Laboral</p>	<p>Alcalde Municipal, y Secretario de Gobierno</p>	<p>Número de capacitaciones e incentivos dados durante el semestre</p>



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

	- Inexistencia de mecanismos que promuevan la participación ciudadana	9	Poca Participación Ciudadana	Posible	Preventivo	Reducirlo	Promoción de espacios y eventos para la participación comunitaria	Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	Cantidad de eventos Comunitarios realizados por semestre
	Desconocimiento y falta de actualización normativa en Contratación Pública	10	Incumplimiento de las normas de Contratación Estatal	Posible	Preventivo	Reducirlo	Actualización constante del Manual de procesos y procedimientos de Contratación y Capacitación normativa permanente	Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	Número de capacitaciones en contratación pública
	Zona de difícil acceso a cobertura de Internet	11	Conectividad inadecuada para el cumplimiento de las funciones	Casi Seguro	Correctivo	Reducirlo	Presentar proyectos al Ministerio de las TICS y entidades competentes	Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	Número de Proyectos presentados
	Falta de infraestructura adecuada, desconocimiento de las normas de archivo	12	Pérdida de Archivos y documentos	Posible	Preventivo	Evitarlo	Adecuación y adquisición de muebles técnicos para el manejo de los archivos y capacitación al personal	Alcalde Municipal, y Funcionarios Alcaldía	Número de metros adecuados para el manejo del archivo - número de capacitaciones en archivística realizadas
MISIONALES	Ausencia de un responsable del manejo del Banco de Proyectos	13	Falta de sistematización del Banco de Proyectos	Casi Seguro	Correctivo	Evitarlo	Poner en funcionamiento un Software para el manejo de proyectos en el Municipio.	Alcalde y Oficina de Planeación y Obras Públicas	Número de proyectos sistematizados en el Banco de Proyectos
	Inexistencia de un Manual para el manejo del Banco de Proyectos del Municipio.	14	Los procedimientos para la revisión de proyectos no están documentados o definidos	Casi Seguro	Correctivo	Evitarlo	Estandarización de los procedimientos del Banco de Proyectos.	Alcalde y Oficina de Planeación y Obras Públicas	Número de procedimientos estandarizados
	Falta de Planeación en la ejecución de los Proyectos.	15	No se analiza, ni evalúa la inversión una vez se ejecutan los proyectos	Posible	Preventivo	Evitarlo	Realizar Consejos de Gobierno y Consejos Comunitarios para el análisis y seguimiento a los Proyectos de Inversión Municipal.	Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	Consejos de Gobierno y Comunitarios realizados para el seguimiento a la Inversión



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

Falta de recursos Presupuestales.	16	Personal insuficiente para cubrir las funciones de las dependencias	Casi Seguro	Correctivo	Reducirlo	Realizar un estudio técnico de cargas laborales para determinar el personal requerido para las diferentes áreas	Alcalde Municipal, y Secretario de Gobierno	Número de cargos nuevos creados
Manejo manual de los Inventarios del Municipio, lo que no permite su control.	17	No se cuenta con información actualizada sobre los Inventarios de bienes muebles e inmuebles de la Entidad	Casi Seguro	Correctivo	Reducirlo	Poner en funcionamiento el Software para el manejo de Almacén.	Almacenista Municipal	Actualización y Sistematización del 100% de los Inventarios del Municipio.
Falta de seguridad en las instalaciones	18	Pérdida o hurto de elementos, materiales y equipos de la Alcaldía	Posible	Correctivo	Reducirlo	Reforzar la seguridad de las instalaciones	Alcalde, Secretario de Gobierno y Almacenista Municipal	Acciones realizadas para fortalecer la seguridad
Gran extensión rural del Municipio y zonas de difícil acceso.	19	Falta de cobertura a todo el Municipio en Asistencia Técnica Agropecuaria	Posible	Preventivo	Reducirlo	Optimizar la prestación de los servicios de la Epsagro en el Municipio mediante un Plan de Acción.	Alcalde Municipal, Oficina de Planeación, Profesional Universitario y Epsagro	Número de veredas del Municipio/número de veredas asistidas
Asignación de sobre carga laboral lo que impide el ejercicio de una eficiente Interventoría y Supervisión	20	Inadecuada ejecución de las Interventorías a las obras públicas y Supervisión de los Contratos	Posible	Preventivo	Evitarlo	Aplicación del Manual de Interventorías y selección técnica de los Interventores y Supervisores	Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	Número de Contratos/ Interventorías y Supervisiones ejecutadas conforme a la Ley
Falta de organización para la elaboración oportuna de los Informes a los entes de control	21	Incumplimiento en el reporte de Informes a los entes de control	Posible	Preventivo	Evitarlo	Elaboración de un Cronograma con los Informes, las fechas, las áreas y los responsables.	Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	Informes requeridos por los entes de control/número de informes presentados correctamente y oportunamente



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

	No contar con el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado y un programa de clasificación de los residuos sólidos	22	Falta de controles de Calidad en los Servicios Públicos	Posible	Preventivo	Reducirlo	Adelantar acciones de control en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Alcalde Municipal, y Jefe Oficina de Servicios Públicos	Número de actividades de control por semestre
	- Falta de instrumentos y tecnologías actualizadas - falta de personal capacitado para realizar controles - desconocimiento de normatividad	23	Falta de mecanismos de participación de los usuarios en la gestión, administración y fiscalización de los servicios públicos	Posible	Correctivo	Reducirlo	Elegir el Comité de seguimiento a la prestación de los Servicios Públicos.	Alcalde Municipal, y Jefe Oficina de Servicios Públicos	Reuniones realizadas por el Comité de Servicios Públicos



NIT 891.856.294-5

DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

III. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Un **Trámite** es 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 este, aceptando o denegando la solicitud.

Proceso para la Racionalización de Trámites:

Identificación de Trámites: se realizó el Inventario de Trámites de acuerdo con la Estructura Orgánica, de las dependencias de la Alcaldía Municipal; estableciendo un inventario total de 49 trámites, los cuales se relacionan en el formato del listado de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Priorización de Trámites: Se realizó un análisis a cada uno de los trámites existentes y se determinó cuáles deben ser revisados y mejorados, a fin de que sean más eficientes.



NIT 891.856.294-5

DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

CUADRO 3. LISTADO ANTITRAMITES

LISTADO DE TRÁMITES			
	Nombre de la Entidad:	ALCALDIA MUNICIPAL	
	Municipio:	BOAVITA	
	Departamento:	Boyacá	
	Nivel:	CENTRAL	
	Categoría:	6	
	Año de Vigencia:	2013	
	Nombre de la persona que diligencia el inventario:	ING. CARLOS ANDRES SUESCUN BAEZ	
	Cargo:	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS	
	Indique el nombre del administrador de trámites:		
	Teléfono fijo:	7885221	
	Documento	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO	
	Correo electrónico:	alcaldia@boavita-boyaca.gov.co	
<p><i>Nota: De la lista de trámites que se presenta a continuación seleccione "SI o NO" para aquellos trámites que realiza la entidad y adicionalmente seleccione "SI o NO" si esté se encuentra publicado en el SUIT. (Los nombres han sido estandarizados por el DAFP, por lo tanto si la entidad identifica el trámite con otro nombre debe seleccionar el nombre estandarizado). En caso de ejecutar otros trámites que no se encuentren en el listado, relaciónelos en la parte final "Otros trámites". Al terminar de diligenciar debe enviar esta hoja de Excel al correo sportesuit@dafp.gov.co para recibir asesoría en el registro de la información en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT</i></p>			



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

No	NOMBRE DEL TRÁMITE	Realizado por la entidad	Publicado en el SUIIT
SISBEN			
1	Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales – SISBEN	SI	
2	Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI	
3	Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI	
4	Actualización de datos de identificación de personas registradas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI	
5	Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI	
ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO			
6	Inscripción o modificación de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado		
7	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado		
8	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado		
9	Reconocimiento y registro de personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado		
10	Cancelación de personerías de jurídicas de las organizaciones comunales de primero y segundo grado		
11	Certificación de Personería Jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primer y segundo grado		
IMPUESTOS			
12	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SI	
13	Modificaciones al registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SI	
14	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	SI	
15	Cancelación del registro de industria y comercio	SI	
16	Exención del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	SI	



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

17	Impuesto predial unificado	SI	
18	Exención del impuesto predial unificado	SI	
19	Impuesto de delineación	SI	
20	Impuesto a la publicidad exterior visual	SI	
21	Impuesto de espectáculos públicos	SI	
22	Registro de importadores, productores y distribuidores de productos gravados con impuestos al consumo		
23	Impuesto al consumo de productos de origen nacional		
24	Declaración del impuesto al consumo de productos extranjeros		
25	Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo		
26	Impuesto de Registro		
27	Devolución de impuesto de registro		
28	Impuesto sobre vehículos automotores		
29	Devolución o compensación de impuesto sobre vehículos automotores		
30	Condonación del impuesto de vehículos		
31	Impuesto a la sobretasa de la gasolina motor	SI	
32	Impuesto al Degüello de Ganado Mayor	SI	
33	Impuestos sobre premios de loterías		
34	Exención del impuesto de espectáculos públicos	SI	
35	Impuesto de rifas	SI	
36	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	SI	
37	Impuesto a Juegos permitidos	SI	
38	Impuesto de degüello de ganado menor	SI	
39	Impuesto sobre las ventas por el sistema de clubes	SI	
40	Sobretasa a la gasolina motor	SI	
41	Contribución por valorización	SI	



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

42	Facilidades o acuerdos de pago para los deudores morosos de impuestos	SI	
43	Devolución y/o compensación de saldos a favor por concepto de impuestos	SI	
EDUCACIÓN			
44	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano		
45	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano		
46	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media		
47	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas promovidas por particulares que ofrezcan programas de educación formal de adultos		
48	Fusión y/o conversión de establecimientos educativos oficiales		
49	Seguro por muerte para docentes oficiales		
50	Pensión de jubilación para docentes oficiales		
51	Pensión de jubilación por aportes para docentes oficiales		
52	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales		
53	Pensión de invalidez para docentes oficiales		
54	Pensión post-mortem para docentes oficiales		
55	Sustitución pensional para docentes oficiales		
56	Reliquidación pensional para docentes oficiales		
57	Cesantías parciales para docentes oficiales		
58	Cesantías definitivas para docentes oficiales		
59	Cesantías definitivas de beneficiarios para docentes oficiales		
60	Ascenso en el escalafón docente		
61	Auxilio funerario para docentes oficiales		
62	Ampliación del servicio educativo		
63	Cambio de municipio de un establecimiento privado de educación formal o de educación para el trabajo y el desarrollo humano		



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

64	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo oficial o privado		
65	Cambio de propietario de instituciones educativas promovidas por particulares		
66	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano		
67	Registro de firmas de rectores, directores y secretarías de establecimientos educativos		
68	Cambio de sede de un establecimiento educativo privado		
69	Actualización de la licencia de funcionamiento de instituciones educativas promovidas por particulares que ofrezcan programas de educación formal		
70	Clasificación en el régimen a un establecimiento educativo privado		
71	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado		
72	Autorización de calendario académico especial		
73	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial		
74	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título		
VIVIENDA			
75	Matrícula de arrendadores		
76	Asignación de nomenclatura		
77	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	SI	
CATASTRO			
78	Cambio de propietario o poseedor de un predio (Mutación de primera clase)		
79	Englobe o desenglobe de dos o más predios (Mutación de segunda clase)		
80	Incorporación de obras físicas en los predios (Mutación de tercera clase)		
81	Revisión de avalúo catastral de un predio (Mutación de cuarta clase)		
82	Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización (mutación de quinta clase)		
83	Rectificación de áreas y linderos		
84	Auto estimación del avalúo catastral (Autoevalúo)		
85	Certificado catastral		



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

SALUD		
86	Afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	
87	Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	
88	Activación del cupo de afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	
89	Apertura de los centros de estética y similares	
90	Certificado sanitario	
91	Licencia de funcionamiento de equipos de rayos X	
92	Carné de protección radiológica	
93	Licencia de funcionamiento para las Unidades de Radioterapia	
94	Licencia de funcionamiento para equipo de emisores de radiaciones ionizantes	
95	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	
96	Licencia sanitaria de funcionamiento para empresas aplicadoras de plaguicidas	
97	Carné aplicador de plaguicidas	
98	Refrendación del carné de aplicadores de plaguicidas	
99	Licencia de funcionamiento para aceleradores lineales	
100	Licencia de funcionamiento para áreas de medicina nuclear, laboratorio de inmunoanálisis e investigación con fines médicos	
101	Inscripción para el ejercicio de las profesiones de la salud	
102	Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial	
103	Cancelación para el manejo de medicamentos de control especial	
104	Inscripción en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud	
105	Renovación de la inscripción de prestadores de servicios de salud	
106	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud	
107	Habilitación o renovación de plazas para el servicio social obligatorio	
108	Inscripción de profesionales para participar en el sorteo de plazas del servicio social obligatorio	



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

109	Habilitación de servicios farmacéuticos a instituciones prestadoras de servicios de salud		
110	Credencial de expendedor de drogas		
111	Apertura de establecimientos farmacéuticos		
112	Autorización sanitaria favorable de la calidad del agua para consumo humano		
113	Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos		
114	Carné de manipulador de alimentos		
115	Autorización sanitaria en transporte de residuos especiales		
116	Concepto sanitario para establecimientos farmacéuticos que ya se encuentran inscritos		
LICENCIAS			
117	Licencia de inhumación		
118	Licencia de exhumación		
119	Licencia para la cremación de cadáveres		
120	Licencia de urbanización		
121	Licencia de parcelación	SI	
122	Licencia de subdivisión	SI	
123	Licencia de construcción	SI	
124	Licencia de intervención y ocupación del espacio público	SI	
DEPORTES			
125	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos y clubes promotores		
126	Renovación de reconocimiento a clubes deportivos		
PROPIEDAD HORIZONTAL			
127	Inscripción de la propiedad horizontal		
128	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal		
129	Registro de extinción de la propiedad horizontal		
PERMISOS Y AUTORIZACIONES			



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

130	Registro de la publicidad exterior visual	SI	
131	Permiso para espectáculos públicos	SI	
132	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas	SI	
133	Permiso para demostraciones públicas pirotécnicas		
134	Permisos de ocupación vial	SI	
135	Permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público	SI	
136	Permiso para la ocupación del espacio público	SI	
137	Permiso para el aprovechamiento de árboles aislados	SI	
138	Determinantes para la formulación de planes parciales		
139	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial		
140	Determinantes para el ajuste de un plan parcial		
141	Ajuste de un Plan Parcial Adoptado		
142	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio		
143	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación		
144	Formulación del proyecto de plan de implantación		
145	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización		
146	Formulación del proyecto de plan de regularización		
147	Permiso de circulación para carga extra pesada y/o extra dimensionada		
148	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas		
149	Acreditación como distribuidor minorista de combustibles líquidos derivados del petróleo		
150	Licencia de funcionamiento para estaciones de servicio	SI	
151	Permiso para la operación de rifas		
152	Prórroga de rifas menores	SI	
153	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	SI	
154	Registro de perros potencialmente peligrosos	SI	



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

155	Registro de marcas de ganado	SI	
156	Auxilio funerario	SI	
157	Registro de las personas que realicen la actividad de barequeo		
158	Tornaguía de reenvíos		
159	Tornaguía de Tránsito		
160	Tornaguías de movilización		
161	Legalización de tornaguías		
162	Anulación de tornaguía		
163	Aval de funcionamiento de las escuelas de formación deportiva		
CERTIFICACIONES			
164	Certificado de estratificación	SI	
165	Certificado permiso de ocupación	SI	
166	Certificado de residencia	SI	
167	Concepto del uso del suelo	SI	
FUNDACIONES O INSTITUCIONES DE UTILIDAD COMÚN			
168	Reconocimiento de personerías jurídicas de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común		
169	Reforma de estatutos de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común		
170	Inscripción de dignatarios de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común		
171	Registro de libros de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común		
172	Cancelación de personerías jurídicas de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común		
173	Certificación de personería jurídica y representación legal de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común		
TRANSITO			
174	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito		
175	Matrícula de vehículos automotores, remolques y semirremolques		



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

176	Traspaso de propiedad de un vehículo		
177	Traslado y radicación de la matrícula de un vehículo		
178	Cancelación de la matrícula de un vehículo		
179	Re matrícula de un vehículo por recuperación en caso de hurto, pérdida definitiva o desaparición documentada		
180	Cambio de características de un vehículo		
181	Duplicado de la licencia de tránsito o de la tarjeta de registro y de la placa de un vehículo		
182	Renovación licencia de tránsito de un vehículo de importación temporal		
183	Cambio de un servicio de un vehículo automotor		
184	Cambio de placa por clasificación de vehículo automotor antiguo o clásico y cambio de placa de vigencias anteriores		
185	Inscripción o levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo		
186	Licencia de conducción		
187	Duplicado de la licencia de conducción		
188	Certificado de tradición de un vehículo automotor		
189	Adaptación de vehículos de enseñanza automovilística		
TRANSPORTE			
190	Expedición, renovación o duplicado de la(s) tarjeta(s) de operación		
191	Cambio de empresa o vinculación por primera vez de vehículos de servicio público		



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

Racionalización de Trámites: El objetivo es aplicar estrategias efectivas de simplificación, reduciendo los requisitos para los trámites y el tiempo de los mismos, automatización a través de la sistematización de trámites que permita la tecnología y optimizar para mejorar los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos.

La Racionalización es un instrumento para garantizar la igualdad de oportunidades y servicios para todos, garantizando los derechos de los Ciudadanos y el cumplimiento de las obligaciones de los Servidores Públicos.

En aplicabilidad del Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” y teniendo en cuenta que todas las actuaciones de los Funcionarios de la Alcaldía Municipal deben basarse en la eficiencia, la equidad, la eficacia, la economía, con el fin de proteger el patrimonio público, la transparencia, moralidad, en cumplimiento de los fines del Estado, este decreto tiene por objeto suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas; previo análisis de cada uno de los trámites que existen en las diferentes áreas de la Alcaldía Municipal y acatando el Decreto anti trámites se determina suprimir la exigencia de los siguientes requisitos:

- ✓ Pago de Formularios.
- ✓ Declaraciones Extra juicio.
- ✓ Documentos que reposen en la Entidad.
- ✓ Pagos anteriores.
- ✓ Rechazar solicitudes por errores de citas, ortografía, mecanografía o aritmética.
- ✓ Huella dactilar.
- ✓ Presentaciones personales para aprobar la fe de vida, supervivencia.
- ✓ Autenticaciones.



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

- ✓ Denuncias por pérdida de documentos.
- ✓ Certificado Judicial.
- ✓ Publicación diario de Contratación.

IV. RENDICION DE CUENTAS

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 136 de 1994, artículo 91, modificado por el artículo 29 literal e numerales 1 y 2 de la Ley 1551 de 2012, la Ley 489 de 1998, modificada por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y en ejercicio de las labores públicas la Alcaldía de Boavita, direccionada por el Alcalde Municipal y su equipo de trabajo han tomado como propio liderar el proceso de Rendición de Cuentas no solo por dar cumplimiento a la Ley sino como política pública municipal, con el fin de dar a conocer a la Comunidad la gestión realizada e involucrar a los ciudadanos en el aporte al desarrollo del Municipio.

La Rendición de Cuentas se contempló como Proyecto en el Plan de Desarrollo Municipal “Para que el Desarrollo no se Detenga 2012-2015”, y en un ejercicio coordinado se estructuró de la siguiente forma:

1. **Planeación:** Para la planeación de la Rendición de Cuentas, se conforman mesas técnicas por sectores para establecer los parámetros a utilizar para realizar cada uno de los informes de tal forma que hubiera uniformidad y no se limitaran a realizar exposiciones de carácter magistral sino que por el contrario el componente más importante de la Rendición de Cuentas sea contar con la participación de la Comunidad, se estandariza un formato y se establece partir de las líneas base de cada programa y proyecto del Plan de Desarrollo, garantizando espacios de diálogo constructivo entre la Administración y la Ciudadanía, con el fin de hacer un balance de los avances y dificultades con base en lo planteado en el Plan de Desarrollo.



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

En esta etapa se determinaron los actores que forman parte de la Rendición de Cuentas:

- Comunidad Urbana y Rural del Municipio.
- Presidentes e Integrantes Juntas de Acción Comunal.
- Concejo Municipal.
- Veedurías Ciudadanas.
- Personero Municipal.
- Comunidad Educativa.
- Comandante de Policía.
- Registrador Municipal.
- Juez Municipal.
- Notario Municipal.
- Gerente Banco Agrario.
- Párroco.
- Funcionarios Centro de Salud.
- Funcionarios Alcaldía Municipal.
- Medios de Comunicación.
- Integrantes Consejo Territorial de Planeación.
- Madres Comunitarias.
- Gremios y Empresarios.
- Organizaciones Sociales y Civiles.

Una vez analizadas las diferentes formas de Rendir Cuentas y con base en la guía del DNP, se optó por utilizar el modelo Rendición de Cuentas Vertical Social, definiendo la forma de convocatoria se determinó los medios de divulgación y publicidad a través de Invitación Escrita, de la Emisora local y de perifoneo, medios efectivos que llegan a la Comunidad.

Se determinaron las responsabilidades al equipo de trabajo de tal forma que cada uno asumiera su rol que lo correspondiera, determinar los alcances y retos.



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

Definir los recursos a utilizar, cronograma de ejecución y organización logística del evento, memorias del evento, seguimiento y evaluación.

2. **Ejecución:** Para la ejecución de la Rendición de Cuentas se elige un moderador, se definieron los tiempos de intervención y se estructura de la siguiente forma:

- Instalación de la Rendición de Cuentas
- Sector Financiero
- Planeación y Obras Públicas
- Programas Sociales
- Servicios Públicos
- Sector Administrativo y de Gobierno
- Sector Agropecuario
- Sector Cultura

Al finalizar la intervención de cada uno de los sectores, se da espacio para las preguntas, dudas y recomendaciones de los asistentes, el objetivo primordial es realizar una Rendición de Cuentas dinámica, con lenguaje sencillo y claro para que le interese a toda la Comunidad, donde el factor más importante es mostrar el nivel de avance en el cumplimiento de cada uno de los Programas y Proyectos plasmados en el Plan de Desarrollo Municipal.

Finalmente se consolidó un documento formal de la audiencia de Rendición de Cuentas estableciendo los compromisos por parte de la Administración Municipal.



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

V. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Un punto de partida dentro de la gestión del servicio en el sector público es la conceptualización del ciudadano dentro de varias perspectivas, entendiéndose como ciudadano personas naturales: niños, mujeres, hombres, jóvenes, adultos mayores.

- El Ciudadano que demanda bienes y servicios.
- El Ciudadano que busca asesoría y acompañamiento en la satisfacción de sus necesidades (salud, vivienda, educación, transporte, seguridad, etc.)
- El Ciudadano que ayuda a gestionar para su comunidad.
- El Ciudadano de un producto o servicio suministrado por la Entidad.

CARACTERISTICAS DEL CIUDADANO

Presenta un alto nivel de exigencia en términos de la calidad del servicio, participa en los procesos de planeación de las entidades y del mejoramiento del servicio, exige un trato personalizado, en algunos casos solicita productos y servicios para sus necesidades específicas sin considerar las de los demás, conoce y aplica los recursos de Ley.

DEBILIDADES DE LA ADMINISTRACION FRENTE A LA ATENCION AL CIUDADANO

- Algunos Funcionarios públicos no se comprometen en temas de servicio al ciudadano.
- Falta de preocupación por identificar y conocer las necesidades de los Ciudadanos.
- Ineficaz promoción de los servicios.
- Tiempos de espera altos



NIT 891.856.294-5

DEPARTAMENTO DE BOYACA ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

DERECHOS DEL CIUDADANO

- ◆ Conocer y obtener información correcta y actualizada acerca de los productos y servicios.
- ◆ Ser informado de manera precisa y oportuna acerca de los requisitos del servicio y la atención.
- ◆ Exigir el cumplimiento de los plazos de prestación del servicio.
- ◆ Presentar sus consultas, reclamaciones, sugerencias y recibir respuesta adecuada y oportuna a las mismas.
- ◆ Presentar Derechos de petición, Acciones de tutela, etc.
- ◆ Recibir un trato digno y respetuoso.
- ◆ Tener igualdad de trato y acceso a los bienes y servicios.
- ◆ Exigir la reserva de su información.
- ◆ Recibir oficialmente las disculpas de la entidad en caso de presentarse errores por la Alcaldía.

DEBERES DEL CIUDADANO

- Conocer los requisitos del servicio.
- Respetar al servidor que lo atiende.
- Solicitar sus peticiones dentro del marco de la Ley de forma respetuosa.
- Estar informado debidamente acerca de los documentos y trámites.
- Seguir los procedimientos de atención establecidos por la Alcaldía para cada trámite.
- Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados.
- Respetar el orden de atención dentro de las oficinas de la Alcaldía.



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

POLITICA PÚBLICA DE ATENCION AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE BOAVITA

En cuanto al portafolio de servicios la Alcaldía Municipal garantiza los derechos constitucionales como son el acceso a la salud, vivienda, servicios públicos, cultura, deporte y los demás servicios son los que hacen referencia a los trámites que presta cada uno de las oficinas acorde con su responsabilidad misional.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN LA ATENCION AL CIUDADANO

- ✓ Se implementará un formato modelo para medir la calidad en la prestación de los servicios a través de encuestas de satisfacción al Ciudadano. (Anexo N° 1).
- ✓ Instalación de Buzones de sugerencias en el Despacho de la Alcaldía y en la Oficina de Servicios Públicos.
- ✓ Se pondrá en un sitio visible y de fácil acceso a la Comunidad los derechos y deberes del ciudadano, el listado de trámites y servicios que presta la entidad y el horario de atención al público.
- ✓ Se mejoraran los espacios de atención a la población vulnerable del Municipio.
- ✓ Se programaran jornadas de Capacitación a los Funcionarios Públicos para que presten una mejor atención a los Ciudadanos y se reconocerán incentivos a aquellos funcionarios que se destaquen por su atención.
- ✓ Se fortalecerá la Página web y los Sistemas de Información del Municipio, para facilitar a la ciudadanía un fácil acceso a la información y a la gestión municipal, contando con el apoyo del Ministerio de las TICS, a través del programa de Gobierno en Línea.



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

1. ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Las peticiones, quejas y reclamos, son el derecho constitucional y legal a que tiene todo ciudadano, deben ser una herramienta gerencial y de mejoramiento continuo de la gestión.

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un Ciudadano para incidir en el mejoramiento de un proceso de la Entidad cuyo objeto está relacionado, con la prestación del servicio y la atención en la Alcaldía.

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el Ciudadano, de manera respetuosa, solicita a la Alcaldía cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que hace el Ciudadano a las diferentes dependencias de la Alcaldía por la inconformidad que le generó la atención brindada por un empleado, por la prestación del servicio o la exigencia de un derecho.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el Ciudadano, con el objeto de que la Entidad revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio.

ACCIONES PARA LA FUNCIONALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

- ✓ Se establecerá en link en la Página web del Municipio, para que los Ciudadanos puedan de forma directa y fácil interponer sus peticiones, quejas y reclamos.



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

- ✓ Se adopta un formato modelo para los ciudadanos que quieren colocar sus sugerencias en el buzón. (Anexo N° 2).
- ✓ Se atenderán vía telefónica las diferentes peticiones, quejas y reclamos.

PUNTO DE ATENCIÓN DE PQR

A través de la Oficina de Planeación y Obras Públicas, como funcionario responsable de las funciones de Control Interno, se hará la recepción y seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos de los Ciudadanos, para su oportuna atención y respuesta.



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

VI. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO							
ENTIDAD:				AÑO:			
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA. ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
Mapa de riesgos de corrupción.	1. Dar aplicabilidad al Estatuto Orgánico de Presupuesto y las normas Presupuestales vigentes.					Tesorero Municipal	
Mapa de riesgos de corrupción.	2. Estados Financieros actualizados como herramienta básica para la toma de decisiones.					Alcalde, Contador y Tesorero	
Mapa de riesgos de corrupción.	3. Realización de campañas para el pago de los tributos y realizar el cobro coactivo					Tesorero Municipal y Funcionarios de la dependencia	
Mapa de riesgos de corrupción.	4. Generar estrategias para el aumento en el recaudo de los recursos propios del Municipio					Tesorero Municipal	



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

Mapa de riesgos de corrupción.	5. Documentación del proceso de trámite de los Derechos de Petición y manejo organizado de la gestión documental					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y Auxiliar Administrativo Despacho	
Mapa de riesgos de corrupción.	6. Llevar a cabo los Consejos de Seguridad y Orden Público de forma planeada.					Alcalde Municipal, Secretario de Gobierno y fuerzas Militares y de Policía	
Mapa de riesgos de corrupción.	7. Exigir el cumplimiento del Plan de Movilidad del Municipio					Alcalde Municipal, Secretario de Gobierno y fuerzas Militares y de Policía	
Mapa de riesgos de corrupción.	8. Elaboración del Plan de Capacitación y del Plan de Bienestar Laboral					Alcalde Municipal, y Secretario de Gobierno	
Mapa de riesgos de corrupción.	9. Promoción de espacios y eventos para la participación comunitaria					Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	
Mapa de riesgos de corrupción.	10. Actualización constante del Manual de procesos y procedimientos de Contratación y Capacitación normativa permanente					Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	
Mapa de riesgos de corrupción.	11. Presentar proyectos al Ministerio de las TICS y entidades competentes					Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

Mapa de riesgos de corrupción.	12. Adecuación y adquisición de muebles técnicos para el manejo de los archivos y capacitación al personal					Alcalde Municipal, y Funcionarios Alcaldía	
Mapa de riesgos de corrupción.	13. Poner en funcionamiento un Software para el manejo de proyectos en el Municipio.					Alcalde y Oficina de Planeación y Obras Públicas	
Mapa de riesgos de corrupción.	14. Estandarización de los procedimientos del Banco de Proyectos.					Alcalde y Oficina de Planeación y Obras Públicas	
Mapa de riesgos de corrupción.	15. Realizar Consejos de Gobierno y Consejos Comunitarios para el análisis y seguimiento a los Proyectos de Inversión Municipal.					Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	
Mapa de riesgos de corrupción.	16. Realizar un estudio técnico de cargas laborales para determinar el personal requerido para las diferentes áreas					Alcalde Municipal, y Secretario de Gobierno	
Mapa de riesgos de corrupción.	17. Poner en funcionamiento el Software para el manejo de Almacén.					Almacenista Municipal	



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

Mapa de riesgos de corrupción.	18. Reforzar la seguridad de las instalaciones					Alcalde, Secretario de Gobierno y Almacenista Municipal	
Mapa de riesgos de corrupción.	19. Optimizar la prestación de los servicios de la Epsagro en el Municipio mediante un Plan de Acción.					Alcalde Municipal, Oficina de Planeación, Profesional Universitario y Epsagro	
Mapa de riesgos de corrupción.	20. Aplicación del Manual de Interventorías y selección técnica de los Interventores y Supervisores					Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	
Mapa de riesgos de corrupción.	21. Elaboración de un Cronograma con los Informes, las fechas, las áreas y los responsables.					Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	
Mapa de riesgos de corrupción.	22. Adelantar acciones de control en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo					Alcalde Municipal, y Jefe Oficina de Servicios Públicos	
Mapa de riesgos de corrupción.	23. Elegir el Comité de seguimiento a la prestación de los Servicios Públicos.					Alcalde Municipal, y Jefe Oficina de Servicios Públicos	
Estrategia Antitrámites.	1. Prohibición del cobro de formularios					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

Estrategia Antitrámites.	2. Prohibición de declaraciones extra juicio					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia Antitrámites.	3. Prohibición de exigir documentos que reposan en la Entidad					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia Antitrámites.	4. Prohibición de la exigencia de comprobación de pagos anteriores					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia Antitrámites.	5. Prohibición de rechazar o devolver solicitudes por errores de citas, ortografía, mecanografía o aritmética					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia Antitrámites.	6. Suprimir el requisito de imponer la huella dactilar con algunas excepciones					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia Antitrámites.	7. Prohibición de la exigencia de presentaciones personales o certificados para probar la fe de vida (supervivencia)					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

Estrategia Antitrámites.	8. Eliminación de autenticaciones y reconocimientos					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia Antitrámites.	9. Eliminación de la exigencia de la denuncia por perdida de documentos					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia Antitrámites.	10. Suprimir la exigencia del Certificado Judicial					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia Antitrámites.	11. Suprimir la publicación en el Diario de Contratación					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia de Rendición de Cuentas.	1. Conformación de mesas técnicas por sectores					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia de Rendición de Cuentas.	2. Estandarización de un formato partiendo de las líneas base de los programas y proyectos del Plan de Desarrollo					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

Estrategia de Rendición de Cuentas.	3. Invitación a la comunidad en general y los diferentes sectores del Municipio por diferentes medios de comunicación					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia de Rendición de Cuentas.	4. Definir los recursos a utilizar, cronograma de ejecución y organización logística del evento, memorias del evento, seguimiento y evaluación.					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia de Rendición de Cuentas.	5. Elegir moderador, tiempos de intervención y orden de las exposiciones					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia de Rendición de Cuentas.	6. Intervención del público asistente para preguntas, sugerencias, reclamos, aportes y/o quejas					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia de Rendición de Cuentas.	7. consolidar un documento formal de la audiencia de Rendición de Cuentas estableciendo los compromisos por parte de la Administración Municipal.					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

<p>Mecanismos para Mejorar la Atención al ciudadano.</p>	<p>1. implementar un formato modelo para medir la calidad en la prestación de los servicios a través de encuestas de satisfacción al Ciudadano</p>					<p>control interno</p>	
	<p>2. Instalación de Buzones de sugerencias en el Despacho de la Alcaldía y en la Oficina de Servicios Públicos</p>					<p>control interno</p>	
	<p>3. poner en un sitio visible y de fácil acceso a la Comunidad los derechos y deberes del ciudadano, el listado de trámites y servicios que presta la entidad y el horario de atención al público</p>					<p>control interno</p>	
	<p>4. mejorar los espacios de atención a la población vulnerable del Municipio</p>					<p>Alcalde y Oficina de Planeación y Obras Públicas</p>	



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

	<p>5. programación de jornadas de Capacitación a los Funcionarios Públicos para que presten una mejor atención a los Ciudadanos y se reconocerán incentivos a aquellos funcionarios que se destaquen por su atención</p>					<p>Alcalde, Secretario de Gobierno</p>	
	<p>6. fortalecer la Página web y los Sistemas de Información del Municipio, para facilitar a la ciudadanía un fácil acceso a la información y a la gestión municipal, contando con el apoyo del Ministerio de las TICS, a través del programa de Gobierno en Línea</p>					<p>Alcalde y Oficina de Planeación y Obras Públicas</p>	
<p>Otras</p>							
<p>Consolidado del Documento</p>	<p>Cargo: OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS</p>						
	<p>Nombre: CARLOS ANDRES SUESCUN BAEZ</p>						
	<p>Firma:</p>						
<p>Seguimiento de la Estrategia</p>	<p>Jefe de Control Interno</p>						
	<p>Nombre: CARLOS ANDRES SUESCUN BAEZ</p>						
	<p>Firma:</p>						



DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

NIT 891.856.294-5

VII. BIBLIOGRAFIA

- Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica – Departamento Nacional de Planeación – Departamento Administrativo de la Función Pública – Oficina de las Naciones Unidas Contra la droga y el Delito, “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, 2012.
- Departamento Nacional de Planeación, “Lineamientos Para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales”, Imprenta Nacional de Colombia, 2011.
- Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP – Escuela Superior de Administración Pública ESAP “Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y servicios de la administración Pública y Manual del Usuario, SUIT”, Imprenta Nacional de Colombia, 2009.
- Martínez Bermúdez, Rigoberto, “Guía de Servicio al Ciudadano”, Imprenta Nacional de Colombia, 2009.



NIT 891.856.294-5

VIII. ANEXOS

DEPARTAMENTO DE BOYACA ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

Anexo N° 1. ENCUESTA DE SATISFACCION

DIA	MES	AÑO
-----	-----	-----

Señor Usuario solicitamos su colaboración para el diligenciamiento de la presente Encuesta de Satisfacción, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción de los servicios prestados y la calidad de los mismos.

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA DE CIUDADANIA
DIRECCION DE RESIDENCIA	TELEFONO

A las siguientes preguntas marque con una X en el recuadro de 1, 2, 3, 4 ó 5 entendiendo que: 1. Muy Malo – 2. Malo – 3. Regular – 4. Bueno – 5. Muy Bueno.

PREGUNTAS	CALIFICACION				
	1	2	3	4	5
1. SERVICIO ¿Cómo califica nuestro Servicio?					
2. INSTALACIONES Y RECURSOS ¿Los espacios de atención al cliente están aseados y ventilados?					
3. DURACION DE LA ATENCION ¿La atención que se presta es oportuna y a tiempo?					
4. ATENCION EN LAS OFICINAS ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas, encuentra el personal amable, capacitado y respetuoso, dispuesto a colaborarle?					
5. HORARIO DE ATENCION ¿Los Horarios atención al público son puntuales, adecuados y respetados?					
6. ATENCION A PQR ¿La Atención a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es clara y oportuna?					
7. ATENCION A LAS TICS ¿La atención de los medios de Comunicación y de Sistemas es amable, adecuada y eficiente?					
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIO ¿Ha llenado sus expectativas frente a la atención esperada?					



NIT 891.856.294-5

DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA

Anexo N° 2. FORMATO PARA BUZON DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Fecha:

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA DE CIUDADANIA
DIRECCION DE RESIDENCIA	TELEFONO
PETICION, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA	



NIT 891.856.294-5

DEPARTAMENTO DE BOYACA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BOAVITA