



Alcaldía de Tunja

Alcaldía de Tunja

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020



Tunja
La Capital
que nos **UNE**



ALCALDIA MAYOR DE TUNJA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC 2020

INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que se aplica a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional. Está contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano. La Alcaldía Mayor de Tunja, en cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, presenta el “Plan Anticorrupción 2020” en el cual se relacionan acciones dirigidas a evitar la corrupción, apoyar el desarrollo de una gestión pública eficiente y la seguridad digital de la Entidad.

- **Componente 1. Gestión riesgos de Corrupción**, riesgos de corrupción, riesgos de gestión, riesgos de seguridad digital, riesgos daño antijurídico de la Entidad – Mapa de Riesgos.
- **Componente 2. Racionalización de Trámites**: en este componente se construye el plan de acción para realizar el proceso de racionalización de trámites
- **Componente 3. Rendición de Cuentas**: la Alcaldía define las acciones que serán ejecutadas en el presente año, para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía y grupos de interés internos y externos.
- **Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**: en este componente se establecen acciones que debe ejecutar la Alcaldía y los servidores públicos, para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que presta a través de los procesos definidos en el SIG.
- **Componente 5. Mecanismos Para La Transparencia y Acceso a la Información**: componente en el que se crean actividades para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.
- **Componente 6. Iniciativa propia: Paz y justicia como estrategias para la lucha contra la corrupción.**

OBJETIVO GENERAL

La Alcaldía Mayor de Tunja define los objetivos del Plan anticorrupción con base en los componentes contemplados en la “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2.,” con el fin de fortalecer la atención al ciudadano, reducir los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos, en general suministrar a la ciudadanía, información ágil, clara y transparente sobre la gestión de la Entidad.

Objetivos Específicos:

Los objetivos del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Tunja son los siguientes:

- ✓ Fortalecer los mecanismos de prevención de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión en la Alcaldía Mayor de Tunja.
- ✓ Promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en el control de la gestión administrativa, operativa, económica y política de la Alcaldía Mayor de Tunja por parte de la ciudadanía.
- ✓ Coadyuvar al ejercicio, por parte de la ciudadanía, del derecho a la información pública, garantizándole su acceso y disponibilidad de manera clara y oportuna.

1. ALCANCE

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” aplica para todos los servidores públicos de la Alcaldía Mayor de Tunja en la ejecución de procesos, el desarrollo de sus funciones y la aplicación de la normatividad vigente para satisfacer las necesidades de la Comunidad, partiendo del diseño de acciones que promuevan la transparencia hasta su evaluación.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Administración del Riesgo:** Actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de los mismos.
- **Transparencia:** Principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

- **Riesgo de Corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- **Riesgo de Gestión:** Riesgo de Gestión: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.
- **Riesgo de Seguridad Digital:** Combinación de amenazas y vulnerabilidades en el entorno digital. Puede debilitar el logro de objetivos económicos y sociales, así como afectar la soberanía nacional, la integridad territorial, el orden constitucional y los intereses nacionales. Incluye aspectos relacionados con el ambiente físico, digital y las personas.
- **Mapa de Riesgos:** Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.
- **Medio de comunicación:** son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.
- **Trámites:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.
- **Servicio:** Son funciones ejercidas por las instituciones públicas adscritas o conformadas por el gobierno los cuales son realizados con el fin de generar una estabilidad y comodidad en la sociedad.
- **OPA:** Son una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales
- **Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- **Rendición de cuentas:** expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados; así

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno

- **Diálogo:** son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral; de igual manera, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar por medio de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.
- **Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:** proceso administrativo implementado por la Alcaldía de Tunja para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos. Este proceso permite formular peticiones, solicitudes de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción internos, relacionadas directamente con las funciones de la Administración Municipal.
- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia. Artículos 1, 2, 3 y 40 establece los principios de democracia participativa, soberanía popular y el derecho fundamental de conformar, ejercer y controlar el poder público.
- Decreto 028 de 2008. Capítulo VI, Control Social.
- La Ley 1474 de 2011, Estatuto anticorrupción, su Artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Dto. 103 de 2015 modificadorio de dicha ley.
- CONPES 167 de 2013: Componente principal de la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA).

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

- Decreto 1081 de 2015, Título 4 parte1, libro 2, relativo a al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Decreto 124 de 2016, sustituye el Título 4 parte1, libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Decreto 2641 de 2012, Reglamentación de la Ley 1712
- Decreto 1499 de 2017, Modelo de Planeación y Gestión y la obligatoriedad de implementación en los entes territoriales.
- Decreto Municipal 060 de 218.
- Decreto Municipal 230 de 2018.

4. ORIENTACIONES ESTRATÉGICAS

Misión: Garantizar el bienestar general y el mejoramiento de la condición de vida de los habitantes de Tunja, a través de la prestación de servicios de calidad, en cumplimiento de las competencias definidas en la Constitución Política y demás normas complementarias.

Visión: La Alcaldía de Tunja, es una entidad pública que trabaja en equipo, dando prioridad al interés general y al desarrollo social, con base en el aprovechamiento de nuestras condiciones culturales y naturales, con alto aprecio por la diversidad y entendiendo el ambiente como nuestro espacio de vida.

Política De Calidad: El equipo de trabajo de la Alcaldía de Tunja, se compromete en el marco de sus competencias a prestar los servicios que demanda la ciudadanía con efectividad, transparencia y capacidad constante de retroalimentación para el mejoramiento continuo.

Alcance: El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Alcaldía Mayor de Tunja aplica a todos los procesos de la Administración, adoptando los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, la Norma técnica de Calidad ISO 9001:2015 y SG-SST, mediante la identificación, documentación, implementación y mejora continua de sus procesos.

5. CONSTRUCCIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de Función Pública, la Entidad establece espacios de participación ciudadana para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual fue publicado en la página de la Entidad el 31 de diciembre de 2019.

En cumplimiento a la circular No. 03 de enero de 2020 emitida por la Oficina Asesora de Planeación, se realizó reunión inicial el 21 de enero de 2020, con la participación

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y los enlaces de calidad de los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión.

En esta reunión, se socializó y dio explicación del marco normativo, componentes del plan y el estado del PAAC 2020. Como resultado de la jornada se acordó el cronograma de trabajo para desarrollar talleres-capacitación con Líderes, representantes de los diferentes procesos y enlaces de calidad, con el fin de analizar e identificar riesgos de corrupción, gestión, daño antijurídico y seguridad digital junto con los planes de acción propuestos para cada uno de los componentes.



The screenshot displays a web interface for the 'Alcaldía de Tunja'. At the top, there is a blue navigation bar with the 'GOV.CO' logo, a back arrow labeled 'Atrás', the text 'Alcaldía de Tunja', and a 'MENÚ' icon. Below this, a breadcrumb trail shows 'Retos de participación' and 'Foros'. The main heading reads 'Foro Virtual - Ayúdanos a construir el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2020'. The central content area features a document titled 'Propuesta Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020' with the coat of arms of the 'ALCALDIA MAYOR DE TUNJA' and a watermark 'PROYECTO'. At the bottom, a progress bar is visible with labels for 'Fecha de inicio' and 'Fecha de final'.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

6. ESTRATEGIAS POR COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:

6.1 COMPONENTE 1. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Alcaldía de Tunja, dentro del Sistema Integrado de Gestión ha establecido la política de administración de riesgo, implementando además los lineamientos para la Administración de riesgos (Gestión, Corrupción, Daño antijurídico y seguridad Digital).

Análisis de Riesgos Anticorrupción, Gestión, Daño Antijurídico y Seguridad Digital:

Coherente con la política de Riesgos de la Entidad y los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el documento “Guía para la gestión de riesgos de corrupción-2015”, se definieron 22 riesgos de corrupción, para la vigencia 2019, los cuales presentaron cumplimiento del 100%.

6.1.1 RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para la vigencia 2020 se identificaron 24 riesgos de corrupción.

Después de realizar análisis de riesgo (riesgo inherente) en cada uno de los procesos, se identificaron 8 riesgos ubicados en zona de riesgo extrema, 5 riesgos en zona de riesgo alta, 7 riesgos en zona de riesgos moderada y 4 riesgos en zona baja de riesgo.

Luego de realizar la valoración del Riesgo y dados los controles de mitigación del riesgo se obtienen los siguientes resultados (Riesgo residual):

-  3 Riesgos en zona de riesgo **EXTREMA** correspondientes al proceso: Desarrollo Económico, Atención al Ciudadano y Gestión de Bienes y Servicios.
-  2 Riesgos en zona de riesgo **ALTA** correspondiente a los procesos: Direccionamiento Estratégico y Fomento de Servicios Educativos.
-  5 Riesgos en zona de riesgo **MODERADA** correspondiente a los procesos: Gestión TIC's, Gestión Documental, Movilidad, Fomento de Servicios educativos y Desarrollo Social.
-  14 Riesgos en zona de riesgo **BAJA** correspondientes a los procesos: Gestión del Talento Humano, Seguridad y Salud en el Trabajo, Contratación, Gestión de la salud y protección Social, Promoción de la seguridad y Convivencia Ciudadana, SISBEN, Evaluación Independiente de la Gestión, Planeación del desarrollo Físico Territorial, Desarrollo Sostenible y Adaptación al Cambio Climático, Fomento de Cultura y Turismo, Divulgación y Comunicaciones y Gestión Jurídica.

6.1.2 RIESGOS DE GESTIÓN

Para la vigencia 2020 se identificaron 34 riesgos de gestión

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

Después de realizar análisis de riesgo (riesgo inherente) en cada uno de los procesos, se identificaron 8 riesgos ubicados en zona de riesgo extrema, 12 riesgos en zona de riesgo alta, 9 riesgos en zona de riesgos moderada y 5 riesgos en zona baja de riesgo. Luego de realizar la valoración del Riesgo y dados los controles de mitigación del riesgo se obtienen los siguientes resultados (Riesgo residual):

-  2 Riesgos en zona de riesgo **EXTREMA** correspondientes a los procesos: Planeación del Desarrollo Físico Territorial, Divulgación y Comunicaciones.
-  5 Riesgo en zona de riesgo **ALTA** correspondiente al proceso: Atención al Ciudadano, Desarrollo Económico, Desarrollo Sostenible y Adaptación al Cambio Climático, Direccionamiento Estratégico.
-  13 Riesgos en zona de riesgo **MODERADA** correspondiente a los procesos: Gestión TIC's, Gestión Documental, Seguridad y Salud En El Trabajo, SISBEN, Contratación, Gestión Jurídica, Movilidad, Promoción De La Seguridad y Convivencia Ciudadana, Desarrollo Social.
-  14 Riesgos en zona de riesgo **BAJA** correspondientes a los procesos: Evaluación Independiente de la Gestión, Servicios Públicos Urbanos y Rurales, Gestión de Bienes y Servicios, Control Interno Disciplinario, Mejora Continua, Planeación del Desarrollo Físico Territorial, Gestión Del Talento Humano, Desarrollo Rural, Gestión de la Salud y Protección Social, Fomento Cultura y Turismo.

6.1.3 RIESGOS DE SEGURIDAD DIGITAL

Para la vigencia 2020 se identificaron 3 riesgos de seguridad digital

Después de realizar análisis de riesgo (riesgo inherente) en cada uno de los procesos, se identificaron 3 riesgos ubicados en la zona de riesgos extremos.

Luego de realizar la valoración del Riesgo y dados los controles de mitigación del riesgo se obtienen los siguientes resultados (Riesgo residual):

-  2 Riesgos en zona de riesgo **MODERADA** transversales a todos los Procesos de la Entidad.
-  1 Riesgo en zona de riesgo **BAJA** transversales a todos los Procesos de la Entidad.

6.1.4 RIESGOS DE DAÑO ANTIJURÍDICO

Para la vigencia 2020 se identificaron 1 riesgo de daño antijurídico.

Después de realizar análisis de riesgo (riesgo inherente) en cada uno de los procesos, se identificaron 1 riesgo ubicados en zona de riesgo alto.

Luego de realizar la valoración del Riesgo y dados los controles de mitigación del riesgo se obtienen los siguientes resultados (Riesgo residual):

-  1 Riesgos en zona de riesgo **MODERADA** correspondiente a los procesos: Gestión Jurídica.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

COMPONENTE 1. Administración de Riesgos- Mapa de Riesgos de Corrupción

Objetivo componente 1.: Definir acciones para prevenir los riesgos de corrupción, daño antijurídico, gestión y seguridad digital en la Alcaldía Mayor de Tunja.

<u>Subcomponente</u>		<u>Actividades</u>	<u>Meta o producto</u>	<u>Responsable</u>	<u>Fecha programada</u>
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Actualización de la Política de Administración de Riesgo.	Política de Administración de Riesgos actualizada en ISOLUCIÓN	Oficina Asesora de Planeación-Proceso de Mejora Continua	30 de junio de 2020
	1.2	Difusión de la Política de Administración de Riesgo a través del home de ISOLUCIÓN, Intranet, correos Institucionales	Política de Administración de Riesgos difundida	Oficina Asesora de Planeación-Proceso de Mejora Continua	30 de junio de 2020
Subcomponente/proceso 2 Identificación/Actualización Mapa de Riesgos de Corrupción, Daño Antijurídico, Gestión y Seguridad Digital	2.1	Socialización de la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en Entidades Públicas. Socialización del manejo de matrices de Riesgos y cargue al Software Isolucion.	Socialización Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en Entidades Públicas.	Oficina Asesora de Planeación y Oficina Asesora Control Interno y Gestión.	15 de enero de 2020
	2.2	Identificación y/o Actualización por cada proceso del mapa de riesgos de corrupción, daño antijurídico, gestión y seguridad digital año 2020 teniendo en cuenta la Política de Administración de Riesgos GMC-OD-001.	Mapa de riesgos de corrupción, daño antijurídico, gestión y seguridad digital por proceso consolidado en la plataforma isolucion.	Oficina Asesora de Planeación-Proceso de Mejora Continua	20 de febrero de 2020

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Cargue de los riesgos de corrupción, daño antijurídico, gestión y seguridad digital en la plataforma Isolucion.	Riesgos cargados en la plataforma Isolucion-Modulo riesgos DAFP.	Cada uno de los procesos. Acompañamiento Oficina Asesora de planeación-Proceso de Mejora continua.	17 de febrero de 2020
	3.2	Socialización de los riesgos identificados en cada uno de los procesos.	Acta de socialización y control de asistencia GDO-F-003 de los riesgos identificados dentro del proceso.	Líder de cada proceso.	28 de febrero de 2020
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Realizar monitoreo y revisión a los mapas de riesgos de corrupción, daño antijurídico, gestión y seguridad digital.	Registro de avance de acciones para abordar los riesgos en la plataforma Isolucion-Modulo Riesgos DAFP.	Oficina Asesora de planeación-Proceso de Mejora continua.	15 de mayo de 2020 14 de sept 2020 18 de enero 2021
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento teniendo en cuenta el cronograma establecido, siguiendo el Plan de Manejo de Riesgos de corrupción, gestión y seguridad digital.	Avance registrado en la plataforma Isolucion _ modulo Riesgos DAFP.	Responsable proceso Control Interno y de Gestión	15 de mayo de 2020 14 de sept 2020 18 de enero 2021
	5.2	Comunicar resultados de seguimiento a la Gestión del Riesgo ante el Comité de Coordinación de Control Interno.	Informe de seguimiento cuatrimestral al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.	Responsable proceso Evaluación Independiente	15 de mayo de 2020 14 de sept 2020 18 de enero 2021

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

De acuerdo con el seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano del año 2019, se evidencia cumplimiento del 38.3% de las actividades planteadas, las actividades que no reportaron avance fueron reprogramadas en el presente componente; se racionalizaron cuatro (4) trámites asociados a la Secretaría de Hacienda: Exclusión, exención de madres comunitarias, prescripción y exención del Centro Histórico.

Objetivo componente 2: Mejorar el servicio a través de la racionalización de los trámites y servicios de la Alcaldía de Tunja.

<u>N°</u>	<u>NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>TIPO DE RACIONALIZACIÓN</u>	<u>ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN</u>	<u>SITUACIÓN ACTUAL</u>	<u>DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD</u>	<u>DEPENDENCIA RESPONSABLE</u>	<u>INICIO</u>	<u>FIN</u>
1	Establecer con los enlaces de Calidad de la Entidad el plan de trabajo para iniciar el proceso de selección, racionalización y priorización de trámites de las Secretarías de: Tránsito, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Protección Social, Oficina Asesora de Planeación y Secretaría de Gobierno	Administrativa	Reducción de pasos para el Ciudadano. Estandarización de trámites o formularios y Optimización de procesos internos.	Desactualización documental de los trámites o procedimientos de los trámites administrativo.	Puntualizar los trámites a mejorar por cada proceso.	Reducción de tiempo y desplazamientos dentro de la Entidad.	Lidera: Oficina Asesora de Planeación - Área de Sistemas. Secretarías de Tránsito, Hacienda, Protección Social, Gobierno y Oficina Asesora de Planeación	01/02/2020	30/06/2020

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

2	Realizar las actividades que implican el proceso de priorización de trámites y OPA definidas y seleccionadas por cada proceso en cada una de las Secretarías involucradas	No aplica	Determinar la racionalización a ejecutar por cada uno de los trámites priorizados	No existe la priorización de trámites general de la Entidad, conforme lo indica la nueva guía de racionalización de Función Pública	Priorización de necesidades y trámites por cada una de las Secretarías seleccionadas	Lista de trámites priorizados Lidera responsable de cada proceso.	Equipo de Trabajo de cada Secretaría responsable del trámite	01/03/2020	30/04/2020
3	Realizar el análisis detallado de los trámites priorizados	Administrativa	No aplica	No existe un documento de análisis de trámites	Documentación del análisis detallado	Documento de análisis	Equipo de Trabajo de cada Secretaría responsable del trámite	01/05/2020	30/05/2020
4	Formulación de las acciones de rediseño de los trámites priorizados	Administrativa	Se determinarán los trámites a los que apliquen la racionalización administrativa	No existe un documento de acciones de rediseño de trámites priorizados que les aplique una racionalización administrativa	Documentación de las acciones de racionalización administrativa que se aplique a los trámites priorizados	estrategia de racionalización definida	Lidera responsable de cada proceso. Equipo de Trabajo de cada Secretaría responsable del trámite.	01/05/2020	30/06/2020
5	Ejecución por parte de cada responsable del proceso de modificación, implementación y mejoras de los trámites, Servicios y OPA definidas y seleccionadas por cada proceso.	Administrativa	Reducción de pasos para el Ciudadano. Estandarización de trámites o formularios y Optimización de procesos internos.	Desactualización documental de los trámites o procedimientos administrativos	Puntualizar los trámites a mejorar por cada proceso	Reducción de tiempo y desplazamientos dentro de la Entidad.	Lidera responsable de cada proceso. Equipo de Trabajo de cada Secretaría responsable del trámite	01/04/2020	23/08/2020

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

6	Implementar, monitorear y evaluar las acciones de racionalización establecidas por cada Secretaría responsable de los trámites seleccionados	Administrativa	Implementación de la estrategia de racionalización definida y establecimiento del método de evaluación y seguimiento	Se realiza el seguimiento al cumplimiento de las acciones que se reporta, pero no se establecen indicadores de medición	Implementación de la estrategia y definición de indicadores de medición.	Evaluación y seguimiento a las acciones de implementación de la estrategia	Lidera Oficina Asesora de Planeación - Área de Sistemas	01/02/2020	13/12/2020
---	--	----------------	--	---	--	--	---	------------	------------

COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

El cumplimiento de las actividades establecidas en el PAAC- 2019 fue del 100%.

El ejercicio de rendición de cuentas es permanente a través de los diferentes medios y canales de comunicación con los que cuenta La Alcaldía de Tunja como son:

Sitio web: www.tunja-boyaca.gov.co , link Tunja participa

- Instagram: <http://instagram.com/alcaldiadetunja>
- Twitter: <https://twitter.com/AlcaldiaTunja>
- Facebook: <https://www.facebook.com/pages/Prensa-Alcald%C3%ADa-de-Tunja/194971430602434>
- Youtube: <https://www.youtube.com/user/PrensaAlcaldiaTunja>
- E-mail: comunicaciones@tunja.gov.co
- App: “Somos Tunja”

Objetivo componente 3: Prevenir y controlar las acciones de la Administración a través del acceso a la información.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

<u>Subcomponente/procesos</u>	<u>Actividades</u>		<u>Meta o producto</u>	<u>Responsable</u>	<u>Procesos Colaboradores</u>	<u>Fecha programada</u>
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar Plan de Acción de la Política de Participación Ciudadana.	Plan de Acción	Oficina Asesora de Planeación Asesoría de Comunicaciones	Líderes de todos los procesos y funcionarios contratistas de cada proceso	30/06/2020
	1.2	Socialización de Plan de Acción de la Política de Participación Ciudadana.	Socialización ante Consejo de Gobierno Socialización a instancia de trabajo con servidores públicos de las dependencias e institutos descentralizados.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Participan funcionarios y contratistas de todos los procesos	15/04/2020
						31/04/2020
	1.3	Crear un portal de los Sistemas de Información	Portal de Sistema de Información creado	Dirección TIC's	Dirección TIC'c	16 de abril de 2020
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Enviar información a los medios de comunicación sobre el desarrollo de acciones permanentes	Boletines informativos a medios comunicación (20 mensuales)	Oficina Asesora de Comunicaciones	Proceso Comunicaciones y Divulgación	Permanente
	2.2	Promover la participación ciudadana de la comunidad virtual en los procesos de rendición de cuentas. "La gente se pregunta"	Foros virtuales promovidos por canales oficiales y gestionar espacios de difusión en medios de manera mensual y realizar Facebook Live (50)	Oficina Asesora de Comunicaciones	Líderes de proceso, según se establezca la programación	30/04/2020
						31/08/2020
	2.3	Promover el uso de la App de Rendición de Cuentas	Piezas comunicativas para difusión y	Oficina Asesora de Comunicaciones	Proceso Comunicaciones y Divulgación	Permanente

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones			sostenimiento del uso de la aplicación.			
	2.4	Mantener comunicación permanente con la comunidad vía redes sociales y sitio web	Informe de respuestas a comentarios que se configuren como PQRSF	Oficina Asesora de Comunicaciones	Líderes de procesos de acuerdo con los requerimientos solicitados	30/04/2020 31/08/2020 15/12/2020
	2.5	Crear un producto institucional para divulgar acciones específicas	Programa radial	Oficina Asesora de Comunicaciones		30/06/2020
	2.6	Realizar Feria de Transparencia para socializar Programas, planes y Proyectos del plan de desarrollo aprobado.	Feria realizada (1)	Secretaria Administrativa Asesoría de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación	Todos los procesos	14/07/2020
	2.7	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas	Audiencia pública ejecutada ante Concejo Municipal (1)	Secretaria Administrativa y demás sectoriales Despacho del Alcalde Asesoría de Comunicaciones	Líderes, funcionarios y contratistas que participan en todos los procesos	De acuerdo con cronogramas de cada proceso
			Audiencia pública ante la comunidad (1)			
2.8	Adelantar mesas de diálogo con organizaciones de la comunidad para abordar temas de Plan de Desarrollo, Ordenamiento Territorial, Presupuestos Participativos	Mesas de diálogo con el Consejo Territorial, Plan de Desarrollo (02)	Oficina Asesora de Planeación -	Líderes, funcionarios y contratistas que participan en todos los procesos, según programación que se establezca	De acuerdo con cronogramas de cada proceso	
		Mesas de diálogo con el Consejo Territorial, Ordenamiento territorial (02)				

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas			Mesas de socialización con Juntas de Acción Comunal - Presupuestos Participativos (02)	Secretaría de Gobierno		
	3.1	Reconocer públicamente al ciudadano activo y protagonista en los procesos participativos de la administración municipal.	Reconocimientos a grupos de interés (2)	Alcalde	Líderes, funcionarios y contratistas que participan en todos los procesos	Audiencia pública de rendición de cuentas
			Reconocimiento a ciudadano (3)	Oficina Asesora de Comunicaciones		
			Reconocimiento JAC			
	3.2	Socializar las etapas de Rendición de cuentas previos a la Audiencia Pública con la ciudadanía	Piezas comunicativas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Líder proceso Mejora Continua y Direccionamiento Estratégico	15 días antes de la audiencia pública
3.3	Realizar capacitación sobre rendición de cuentas a JAC y comunidad	Capacitación ejecutada (1)	Secretaría de Gobierno	Todos los procesos	Días previos audiencia pública de rendición de cuentas	
3.4	Disponer un espacio virtual para socializar los comentarios de la comunidad virtual en espacios de Rendición de Cuentas.	Espacio en página web y en redes sociales (Facebook y Twitter) (1)	Oficina Asesora de Comunicaciones	Funcionarios y contratistas proceso Divulgación y comunicaciones	Audiencia pública	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Monitoreo, seguimiento y evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	Informe de resultados y evaluación publicado	Asesoría de Planeación Municipal Control Interno de Gestión	Líder proceso Direccionamiento, Evaluación Independiente, Comunicaciones y divulgaciones.	

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

	4.2	Documentar el desarrollo del componente de rendición de cuentas	el del de	Documento publicado (01)	Asesoría de Planeación	Líderes, funcionarios y/o contratistas que ejecutan acciones de la Estrategia RC
					Control Interno	
					Asesoría de Comunicaciones	

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante la vigencia 2019, la Oficina de Atención Ciudadana, logró consolidar y posicionar entre la ciudadanía la implementación de los certificados automáticos tanto de nomenclatura, como de estratificación, ya que para esta vigencia se tuvo un consolidado de 5.363 expediciones que tuvieron un tiempo de espera no mayor a 15 minutos (en años anteriores se debía esperar 15 días hábiles).

En cuanto a la percepción ciudadana, para el 2019 se alcanzó un 96% de satisfacción de los usuarios, lo cual indica que subió en comparación con el 2018 que cerró en un 94.63 %, lo que nos permite garantizar la buena atención a los ciudadanos.

Ante el poco avance en la implementación del sistema de información electrónico en la totalidad de la Entidad, desde la Oficina de Atención Ciudadana se continuó con la realización del seguimiento manual a la PQRSFD de las dependencias que no cuentan con dicho sistema, el cual se retroalimentó ante la alta dirección con la presentación de informes trimestrales para que se tomen los correctivos a que haya lugar. Igualmente, se incluyó en dichos informes los seguimientos a la Secretaría de Educación (SAC de Educación) y a la Secretaría de Tránsito (Orfeo).

Por último, cabe resaltar la socialización del Reglamento Proceso de Atención al Ciudadano, con los funcionarios de la Administración Municipal a través de capacitaciones en las diferentes dependencias, en el que se fijan las pautas para la gestión de la PQRSFD de la Entidad. Este Reglamento ya hace parte integral del Sistema de Gestión de Calidad".

Objetivo componente 4: Definir acciones para mejorar la atención y el servicio al ciudadano

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

<u>SUBCOMPONENTE</u>	<u>ACTIVIDADES</u>		<u>META O PRODUCTO</u>	<u>RESPONSABLE</u>	<u>FECHA PROGRAMADA</u>
Subcomponente 1 - Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1.	Socialización de la estructura documental del proceso de Atención al ciudadano, normalizada en el Sistema Integrado de Gestión.	Estructura documental del proceso de atención ciudadana socializada a todos los funcionarios	Secretaria Administrativa	30 de abril de 2020
	1.2.	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, el componente de atención al ciudadano, con el fin de fortalecer el componente.	Capacitación de atención al ciudadano incluida en le PIC de la vigencia 2020	Secretaria Administrativa	30 de abril de 2020
	1.3.	Revisión y ajuste de la caracterización de los usuarios y grupos de interés de la entidad	Caracterización de usuarios - Ajustada y Socializada internamente	Secretaria Administrativa	30 de agosto de 2020
Subcomponente 2 - Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Diagnóstico del proceso de recepción y envió de comunicaciones.	Seguimiento interno	Secretaria Administrativa	30 de abril de 2020
	2.2.	Unificar el proceso de recepción y envió de comunicaciones institucionales a través de la Ventanilla única de Atención al Ciudadano.	Seguimiento interno	Secretaria Administrativa - Oficina Asesora de Comunicaciones, Protocolo y Archivo Central	30 de agosto de 2020
	2.3.	Optimizar los canales de comunicación a través de la Página WEB, Redes Sociales y Plataformas de Información institucional	Página WEB, Actualizada	Secretaria Administrativa - Oficina Asesora de Comunicaciones, Protocolo y Archivo Central	30 de abril de 2020

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

Subcomponente 3 - Talento Humano	3.1.	Realizar capacitaciones priorizadas en el PIC, frente a los temas de atención al ciudadano y acceso a la información.	Plan Institucional de Capacitación PIC - Vigencia 2020	Secretaria Administrativa	30 de agosto de 2020
	3.2.	Incluir en la evaluación del desempeño EDL de los funcionarios el compromiso en la adecuada prestación del servicio y atención al ciudadano.	Compromisos comportamentales pactados en la EDL	Secretarios Despacho de	30 de abril de 2020
	3.3.	Capacitar al 100% de los funcionarios responsables del Oficina de Atención al Ciudadano - OAC en lenguaje de Seña	Funcionarios capacitados	Secretaria Administrativa	30 de agosto de 2020
Subcomponente 4 - Normativo y procedimental	4.1.	Socializar e implementar la política de protección de datos	Política de protección de datos, documentada, normalizada y documentada	Secretaría Administrativa - Dirección TIC'S	30 de agosto de 2020
Subcomponente 4 - Normativo y procedimental	4.2.	Revisión y ajuste de los procedimientos de Atención al Ciudadano documentados en el Sistema Integrado de Gestión	Estructura documental SIG.	Secretaría Administrativa	30 de abril de 2020
Subcomponente 5 - Relacionamiento con el ciudadano	5.1.	Aplicar encuestas de percepción de la prestación de los servicios por parte de los usuarios.	Estructura documental SIG. Encuesta de Satisfacción	Alcalde Municipal - Secretarios despacho de	Semestral

	5.2.	Consolidar los resultados de la Encuesta y Publicar en la Página WEB - Institucional	Informes mensuales - Publicados en la página WEB		Semestral
	5.2.	Diseñar planes de mejora resultado del proceso de Indagación, socializarlos al Comité Institucional de Gestión y Desempeño del MIPG	Informes mensuales - Publicados en la página WEB		Semestral
	5.3.	Crear y fortalecer espacios de participación ciudadana (Audiencias públicas - diálogos comunitarios - Interacción en Redes sociales etc.)	Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de participación ciudadana.	Alcalde Municipal - Secretarios de despacho	Seguimiento cuatrimestral - Según corte
	5.4.	Promover el uso de los mecanismos de participación ciudadana a través de incentivos institucionales (Descuentos - Pases etc.)			Seguimiento cuatrimestral - Según corte

COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015, en concordancia con la Política 12 del Plan de Desarrollo y al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno y Gestión en la matriz de cumplimiento Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto Min TIC 3564 de 2015, se dio cumplimiento del 78.15% en los ítems que le aplican al municipio de Tunja

Objetivo componente 5. Definir acciones para mejorar la transparencia y acceso de la información para los ciudadanos y grupos de interés.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

<u>Subcomponente/procesos</u>	<u>Actividades</u>		<u>Meta o producto</u>	<u>Indicador</u>	<u>Responsable</u>	<u>Fecha Programada</u>
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar de manera permanente la información obligatoria en el componente de transparencia activa	Link de transparencia componente transparencia activa, actualizada	Porcentaje de publicaciones actualizadas = No. Publicaciones actualizadas/No. Publicaciones obligatorias	Todos los procesos	30/06/2020 30/11/2020
	1.2	Realizar encuesta semestral del Usuario virtual por el canal de institucional INTRANET	Medición de la satisfacción del usuario virtual (2) para ser entregado a informe de Atención al Ciudadano	Porcentajes de satisfacción	Asesora de Comunicaciones	SEMESTRAL
	1.3	Realizar encuesta semestral de satisfacción de la Satisfacción del Usuario virtual que utiliza la página web.	Medición de la satisfacción del usuario virtual (2) para ser entregado a informe de Atención al Ciudadano	Porcentajes de satisfacción	Asesora de Comunicaciones	30/06/200 30/11/2020
	1.4	Crear Brochure de servicios de la entidad	Publicar Brochure en Cartelera digital, pieza multimedia y página web (3)	Análisis de encuesta	Asesora de Comunicaciones	30/10/2020

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Realizar seguimiento trimestral a solicitudes de información radicadas por los ciudadanos	100% de solicitudes respondidas	No. Solicitudes de información con respuesta oportuna/No. De solicitudes de información radicadas	Secretaría Administrativa	TRIMESTRAL
	2.2	Divulgación de los canales para la recepción de las solicitudes de información pública	Estrategia de divulgación ejecutada	Creación de una estrategia	Asesora de Comunicaciones	30/10/2020
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Capacitar a funcionarios y/o contratistas sobre diligenciamiento y actualización de instrumentos de gestión documental (Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada y Esquema de Publicación de Información) de conformidad con la Ley de Transparencia.	Funcionarios capacitados (40)	Funcionarios capacitados	Secretaría Administrativa	14/06/2019
					Proceso de Gestión documental	
	3.2	Actualizar los instrumentos de gestión documental (Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada y Esquema de Publicación de Información) de conformidad con la Ley de Transparencia.	Instrumentos de gestión documental actualizados (4)	Número de Instrumentos actualizados	Secretaría Administrativa	15/11/2020
				Proceso de Gestión documental		
	3.3	Adoptar el Plan de Gestión documental para el Municipio de Tunja	Acto administrativo de aprobación y adopción (1)	Acto Administrativo	Secretaría Administrativa	29/11/2020

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

					Proceso de Gestión documental	
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Publicar los lineamientos y avances en los ejercicios de accesibilidad para población en situación de discapacidad y el etnias del municipio	100% de lineamientos publicados	% de lineamientos publicados	Todos los procesos	30/07/2020 30/11/2020

COMPONENTE 6. PAZ Y JUSTICIA COMO ESTRATEGIAS PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Objetivo componente 6. Brindar herramientas para la lucha contra la corrupción, tiene como finalidad sensibilizar y concientizar a los servidores públicos del Municipio de Tunja sobre la importancia de apropiarse de conocimientos y competencias que le permitan afrontar cualquier situación que se presente en su labor diaria, para así no solo prevenir la comisión de conductas con presunto alcance disciplinario, ético, penal, fiscal sino además aumentar los índices de transparencia municipal, blindando los servicios prestados a la comunidad de actos corruptos que impidan el verdadero, eficiente y eficaz funcionamiento de la gestión pública en conjunto con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

<u>ACTIVIDADES</u>		<u>META O PRODUCTO</u>	<u>PESO PORCENTUAL %</u>			<u>RESPONSABLE</u>	<u>FECHA PROGRAMADA</u>
1.1.	Diseñar un blog en el cual se publiquen artículos relacionados con: valores y principios éticos del servidor público e importancia de la lucha contra la corrupción en la gestión pública, para lo cual se contará con la participación de juristas y	Blog implementado	33.33%	33.33%	33.33%	Secretaría de Control Interno Disciplinario.	10/05/2020 10/09/2020 10/01/2020

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

	funcionarios adscritos a la Administración Municipal.						
1.2.	Día de "Cátedra para la paz y Reconciliación"	Fomentar conocimientos en los funcionarios adscritos al Municipio de Tunja, en lo que respecta a la prosperidad general y la efectividad los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.	20%	80%		Secretaría de Control Interno Disciplinario.	10/09/2020
1.3.	Encuentro Regional de Derecho Disciplinario	Generar un espacio de participación para funcionarios de entidades públicas de orden regional, en el cual se afiancen y fortalezcan temas relacionados con el Derecho Disciplinario y la prevención de conductas con este alcance, resaltando la trascendencia de ello en la lucha contra la corrupción.	20%	80%		Secretaría de Control Interno Disciplinario.	10/09/2020
1.4	Realizar capacitaciones en las Dependencias de la Administración Municipal.	Capacitar a los servidores públicos y contratistas del Municipio en Derecho Disciplinario y Código de Integridad	33.33%	33.33%	33.33%	Secretaría Administrativa y Secretaría de Control Interno Disciplinario.	30/04/2020 31/08/2020 31/12/2020

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2020

		Realizar proceso de reinducción e inducción a los funcionarios de la Administración Municipal.	100%			Secretaría Administrativa	30/04/2020
1.5	Interiorización del Código de Integridad de la Alcaldía Mayor de Tunja.	Código de Integridad difundido.	33.33%	33.33%	33.33%	Secretaría Administrativa , Secretaría de Control Interno Disciplinario y Oficina Asesora de Comunicaciones y Protocolo	30/04/2020 31/08/2020 31/12/2020

Anexo: Matriz de Riesgos de Corrupción

Matriz de Riesgos de Gestión

Matriz de Riesgos Seguridad Digital

Matriz de Riesgos de Daño Antijurídico