



**MUNICIPIO DE MADRID**



ALCALDÍA MUNICIPAL  
**MADRID**  
CUNDINAMARCA



**PLAN MUNICIPAL ANTICORRUPCION**

**2013**



Casa de gobierno: Calle 5 No 4-74 Madrid Cundinamarca. Teléfono (091)8250028-414-042-486  
[www.madrid-cundinamarca.gov.co](http://www.madrid-cundinamarca.gov.co) Email. [alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co)

SC 7826-1

GP 048-1

## **RESPONSABLES**

### **GABINETE MUNICIPAL**

Alcalde Municipal: Dr. GIOVANNI VILLARRAGA ORTIZ

Secretaria de Planeación: Dr. JUAN CARLOS SANCHEZ PULIDO.

Secretario de Gobierno: Dr. LUIS JORGE GAMA.

Secretario de Desarrollo Social: Dr. JORGE ANDRES TOVAR FORERO.

Secretaria General: Dra. RUT YANET CARRERO RICO.

Secretaria de Hacienda: Dra. FRANCY ENEIDA COY SUAREZ

Secretario de Obras Públicas: Ing. HECTOR FABIO CASTELLANOS

Secretaria de Educación: Dr. MARIA INES CAÑON ALONSO.

Secretario de Urbanismo y Ordenamiento Territorial: Arq. GIOVANNI GUAQUETA ROCHA

Secretario Jurídico: Dr. DANILO ARMANDO SUÁREZ ACEVEDO.



## INTRODUCCIÓN

La administración municipal, en cabeza del doctor GIOVANNI VILLARRAGA ORTIZ, Alcalde Municipal y con el plan de desarrollo 2012 - 2016 “TRANSFORMACIÓN EN MARCHA”, se busca el fortalecimiento institucional y la ética como principio rector del buen gobierno con el fin de evitar actos que atenten contra los principios de la administración pública y que sean calificados como de corrupción, además de cumplir con los lineamientos consagrados en la Ley 1474 de 20121 y establecer un marco orientador para el servidor público, definiendo de esta manera directrices y mecanismos claros y definidos para la realización de una gestión eficiente y transparente.

El presente documento refiere el “Plan Anticorrupción” para el año 2013, de acuerdo a lo normado en la ley 1474 de 2011 en donde la administración municipal presenta con detalle la visión, la misión y, en particular, los objetivos, las estrategias de trabajo y las acciones que se deberían realizar como elementos subyacentes a la ejecución de un Plan Anticorrupción.

En razón a lo anterior, la Administración Municipal de Madrid Cundinamarca, se encuentra comprometida con sus habitantes y la sociedad en general a impulsar, desarrollar y ejecutar el programa anticorrupción promovido por el Gobierno Nacional, en aras de fomentar en cada uno de nuestros servidores públicos las estrategias del Buen Gobierno y atención al ciudadano.

En aras de lo anterior y realizando una analogía al Plan Presidencial para la lucha contra la corrupción, nuestro Municipio adoptará el “Programa Municipal de Lucha contra la Corrupción, en cumplimiento a lo señalado en la ley 1474 de 2011, el cual se acoge a la metodología que deberán implementar las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

### **GIOVANNI VILLARRAGA ORTIZ**

Alcalde Municipal  
2012 - 2015



## **OBJETIVOS DEL PLAN MUNICIPAL ANTICORRUPCIÓN**

1. Apoyar a la transformación y el fortalecimiento institucional para prevenir todas aquellas acciones que puedan propiciar el crecimiento de la corrupción, creando un espacio o escenario institucional óptimo y adecuado en el cual se puedan adoptar y crear estrategias claras, objetivas y concretas en el marco de lucha contra la corrupción encaminada a orientar una gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
2. Informar y brindar de herramientas contundentes a la comunidad en general en el ejercicio y control del derecho político que ostentan.
3. Promover y socializar herramientas e instrumentos encaminados a la prevención, disminución y denuncia de los actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
4. Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual, creación del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita las cuales permitirán identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se pueden llegar a presentarse desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
5. Implementar estrategias eficaces de publicidad y visibilidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.
6. Buscar desarrollar una gestión transparente al servicio de todos los habitantes y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos procurando mejorar las condiciones de vida de las comunidades, lo cual solo podrá lograrse con acciones coordinadas y en todos los sectores.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Promover el Fortalecimiento del Sistema Nacional de Lucha contra la Corrupción.
2. Fortalecer institucionalmente la Administración Municipal con prácticas de buen gobierno, ética, transparencia y la Lucha contra la Corrupción.
3. Promover la activa participación a través de los medios de comunicación en la Lucha contra la Corrupción.
4. Lograr el Compromiso de la Sociedad en la participación y fiscalización activa en la Lucha contra la Corrupción.
5. Implementación de la Estrategias Anti - trámites.

Como lo consagra el ARTÍCULO 73 de la ley 1474 de 2011, el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas:

1. El mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad,
2. Las medidas concretas para mitigar esos riesgos,
3. Las estrategias anti trámites y
4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

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

## MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, art. 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- Ley 80 de 1993, Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Ley 136 de 1994, Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.
- Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 270 de 1996, Estatuto de la Administración de Justicia.
- Ley 489 de 1998, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 610 de 2000, Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
- Ley 678 de 2001, Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.
- Ley 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 909 de 2004, Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo
- Decreto 2170 de 2002, Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.
- Decreto 734 de 2012, Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993 y en general todo lo que tiene que ver con la contratación en la administración pública.
- Decreto 0019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1551 de 2012, Por lo cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.
- Ley 1474 de 2011, por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**DIAGNOSTICO GENERAL PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN**

<b>Matriz DOFA - VISIBILIDAD</b>	
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<b>ANÁLISIS INTERNO</b>
<b>Oportunidades (para aprovechar)</b>	<b>Fortalezas (Para usarlas)</b>
<p>Normatividad vigente a nivel nacional que permite ser implementada en la Entidad tanto en Gobierno en Línea como en rendición de cuentas y participación ciudadana, que mejoran notablemente los procesos</p>	<p>Personal capacitado en temas de Gobierno en Línea, atención al ciudadano</p>
	<p>Gran capacidad de algunos funcionarios en el análisis y graficación de la información para presentarle a la comunidad</p>
	<p>Sistemas creados para el control de la información y en funcionamiento</p>
	<p>Plan padrino de las Secretarías para los diferentes barrios y veredas</p>
	<p>Oficina de Enlace comunitario que permite mejorar las relaciones con la comunidad y el conocimiento de las necesidades</p>
	<p>Oficina de atención e información al usuario que permite mejorar los tramites y servicios de la comunidad que no tiene acceso a las TIC</p>
<b>Amenazas (Para enfrentarlas)</b>	<b>Debilidades (para superarlas)</b>
<p>Sanciones de los entes de control por el no cumplimiento de las normas en temas de Gobierno en línea, rendición de cuentas y</p>	<p>Falta de compromiso de los funcionarios encargados de suministrar la información para su publicación</p>

participación ciudadana	Deficiente aplicación de las estrategias de dialogo con la comunidad
	Falta de divulgación de los canales de información y participación a la comunidad
Baja credibilidad Institucional	Mala atención a la comunidad en las diferentes áreas
	Baja solución de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias de la comunidad en los medios electrónicos
	Aplicación de requisitos abolidos en las normas vigentes

<b>Matriz DOFA - INSTITUCIONALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE NORMA</b>	
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<b>ANÁLISIS INTERNO</b>
Oportunidades (para aprovechar)	Fortalezas (Para usarlas)
Capacitaciones constantes del Nivel Nacional y Departamental que permiten adquirir destrezas y conocimiento en la implementación de Planes, programas y proyectos para suplir las falencias en los diferentes sectores	Grupo interdisciplinario conformado por profesionales y/o personal idóneo de los diferentes niveles y áreas del desarrollo humano que permiten la ejecución de los planes, programas y proyectos exigidos por la Ley
	Existencia de personal en Carrera Administrativa que permiten la trazabilidad de los procesos

	Disponibilidad de recursos de acuerdo a la ley para ser invertidos en los diferentes sectores - Educación y salud -
	Capacitación constante acerca de los cambios efectuados en la norma
	Compromiso de la alta dirección con el cumplimiento de las políticas internas y externas
Asistencia técnica por parte de Entidades públicas y privadas para la aplicación de la normatividad de acuerdo a las características municipales	Implementación del Sistema Integral de Gestión
<b>Amenazas (Para enfrentarlas)</b>	<b>Debilidades (para superarlas)</b>
Sanciones por el no cumplimiento de las normas	Poco compromiso institucional de los diferentes niveles
Inconformidad del usuario por la baja calidad en la prestación de los servicios	Resistencia al cambio frente a los procesos y políticas institucionales
	Fortalecimiento de los mecanismos de prevención de corrupción a nivel interno
Poca credibilidad en las instituciones	No aprovechamiento de los recursos tanto físicos como tecnológicos para el mejoramiento de la calidad de los servicios
	Deficiencia de recursos informáticos
	Debilidad en la aplicación de los valores éticos
	No se utilizan los mecanismos de participación

	y canales de quejas y reclamos para denunciar irregularidades
--	---

<b>Matriz DOFA - PESOS Y CONTRAPESOS (CONTROLES Y SANCIONES)</b>	
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<b>ANÁLISIS INTERNO</b>
<b>Oportunidades (para aprovechar)</b>	<b>Fortalezas (Para usarlas)</b>
Las entidades del Nivel Nacional y departamental brindan capacitaciones a las Entidades para mejorar sus aptitudes en cuanto a sanciones y controles	Espacios de interacción interna que permiten la toma de decisiones y participación
Aceptación de capacitaciones en temas de participación ciudadana por parte de la comunidad	Asignación de funciones de control Interno disciplinario a la Secretaria General
	Realización de asambleas en los diferentes sectores con participación de la comunidad y la Administración Municipal
<b>Amenazas (Para enfrentarlas)</b>	<b>Debilidades (para superarlas)</b>
Sanciones de los Entes de control por la no aplicación de la normatividad vigente	Baja credibilidad en los Entes de control interno (Control de Gestión y disciplinario) y personería
Pérdida de la certificación de calidad	Falta de respaldo al grupo de auditores y funcionarios encargados de los controles
Perdida de credibilidad de la comunidad frente a las autoridades municipales	

Disminución de las inversiones por parte de los Organismos que cofinancian los proyectos del municipio	Falta de empoderamiento y pertenencia por parte de los servidores públicos en los asuntos de la Entidad
--	---

<b>Matriz DOFA - GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN</b>	
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<b>ANÁLISIS INTERNO</b>
<b>Oportunidades (para aprovechar)</b>	<b>Fortalezas (Para usarlas)</b>
Política anticorrupción que define los lineamientos para evitar brotes de corrupción en las entidades del estado y la implementación de herramientas tecnológicas que permiten al ciudadano realizar tramites sin intermediación	Alto grado de compromiso de la Oficina de Control Interno y la Secretaria General
Controles periódicos por parte de los Entes de Control	Voluntad política para la implementación de controles e imposición de sanciones si se llegara a dar el caso
Compes 3654 que da lineamientos para la rendición de cuentas de las entidades del Estado	Existencia del grupo interdisciplinario de Auditores de calidad
	Entidad certificada - Sistema de Gestión de calidad implementado
<b>Amenazas (Para enfrentarlas)</b>	<b>Debilidades (para superarlas)</b>
Desconocimiento por parte de la comunidad de los servicios tecnológicos con que cuenta la entidad para la prestación de los servicios	Poca credibilidad en el SGC
Utilización por parte de la comunidad de	Poco divulgación de los canales y medios de

intermediarios para la solicitud de servicios	denuncia  Apatía a la realización de denuncias de actividades ilegales o que atenten contra los recursos
---	--

## COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Con el fin de dar cumplimiento a las políticas Institucionales contempladas en el Art.73 de la Ley 1474, del Estatuto Anticorrupción, la Alcaldía Municipal de MADRID CUNDINAMARCA busca desarrollar las siguientes estrategias Institucionales y Pedagógicas de Anticorrupción y de Atención al ciudadano, a través del desarrollo e implementación de los siguientes elementos:

- Mapa de Riesgos de Corrupción
- Medidas de Mitigación de riesgo
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- Estrategias Anti – Trámites

## MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

La Administración municipal de Madrid Cundinamarca definió la matriz de riesgos de acuerdo con las instrucciones que impartió el PPLCC en el año de 2012 de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Esta matriz fue construida con el aporte de cada una de las secretarías de la administración municipal, lo mismo que su valoración, priorización y el plan de acción correspondiente para mitigar cada uno de los riesgos expuesto (anexo 1). En esta última se contemplan las estrategias a implementar para el año 2013 por parte de la administración municipal, sus responsables y tiempos de ejecución.



ALCALDÍA MUNICIPAL  
MADRID  
CUNDINAMARCA



**ANEXO No 1**

OBJETIVO GENERAL	ÁMBITO DE ACCIÓN PRIORIZADO	#	OBJETIVOS ESPECIFICOS	#	ACCIONES DE MITIGACIÓN	METAS	INDICADORES	VALORACIÓN / TIPO DE CONTROL	RESPONSABLE	COLABORACIÓN	TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN		
											INICIO	FINAL	
La administración municipal cuenta con estrategias que previenen prácticas corruptas.	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	1	Existe una estrategia que garantiza el seguimiento de los compromisos de las OPS	1	Actualización y socialización manual de contratación.	Para Mayo de 2013 estará actualizado el manual de contratación.	1 manual de contratación actualizado.	Preventivo	Oficina Jurídica	Recursos humanos	30/04/2013	30/05/2013	
						A junio de 2013 se habrá socializado con todos los servidores públicos de la entidad el nuevo manual de contratación	# de servidores públicos capacitados en el manual/ # de servidores públicos de la entidad	Preventivo	Oficina Jurídica	Recursos humanos	01/05/2013	30/06/2013	
					2	Capacitación a supervisores de contratos basado, en la ley 1474 de 2011	Capacitación en la Ley 1474 y responsabilidades y deberes de los supervisores.	100% de lo supervisores capacitados	Preventivo	Recursos Humanos	Todas las secretarías	01/06/2013	31/12/2013
					3	Elaborar el manual de supervisión e interventoría.	Para Octubre de 2013, la entidad contará con	1 manual de supervisión e interventoría	Preventivo	Oficina Jurídica	Recursos humanos	01/08/2013	31/12/2013



SC 3886-1

GP 048-1

Casa de gobierno: Calle 5 No 4-74 Madrid Cundinamarca. Teléfono (091)8250028-414-042-486  
[www.madrid-cundinamarca.gov.co](http://www.madrid-cundinamarca.gov.co) Email. [alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co)



ALCALDÍA MUNICIPAL  
MADRID  
CUNDINAMARCA



				supervisión e Interventoría						
				A Noviembre de 2013 se habrá socializado con todos los servidores públicos de la entidad el nuevo manual de supervisión e Interventoría	# de servidores públicos capacitados en el manual/ # de servidores públicos de la entidad	Preventivo	Oficina Jurídica	Recursos humanos	01/05/2013	30/11/2013
	2	<b>El estudio de cargas laborales, aporta al ejercicio de modernización de la planta de personal.</b>	1	Realizar el estudio de planta de personal y las acciones a tomar para su modernización.	1 Estudio de planta de personal de la administración municipal.	Preventivo	Secretaría General	Oficina Jurídica	01/08/2013	31/12/2013
<b>NORMATIVO</b>	1	<b>Existe un plan de capacitación sobre actualización normativa de la administración pública.</b>	1	Elaborar un plan de capacitación sobre actualización normativa y su implementación en la	Para Septiembre de 2013, la entidad contará con un plan de capacitación normativa.	Preventivo	Secretaría Jurídica	Todas las secretarías	01/09/2013	31/12/2013



SC 3886-1



GP 048-1



Casa de gobierno: Calle 5 No 4-74 Madrid Cundinamarca. Teléfono (091)8250028-414-042-486  
[www.madrid-cundinamarca.gov.co](http://www.madrid-cundinamarca.gov.co) Email. [alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co)



ALCALDÍA MUNICIPAL  
MADRID  
CUNDINAMARCA



				administración municipal.							
GESTIÓN CONTRACTUAL	1	<b>Los contratos de todos los profesionales de área jurídica cuentan con especificaciones de tiempo y procedimiento</b>	1	Especificar puntualmente las obligaciones de los profesionales contratados para el área jurídica.	Para Mayo de 2013 los profesionales del área jurídica contarán con funciones puntuales.	100% de contratos con obligaciones específicas.	Preventivo	Oficina Jurídica	Recursos humanos	01/05/2013	30/05/2013
	2	<b>El área de contratación cuenta con profesionales idóneos en materia de contratación</b>	2	Contratar profesionales idóneos en contratación estatal para fortalecer el área jurídica.	Para Mayo de 2013 la oficina jurídica contará con nuevos profesionales.	1 profesional contratado	Preventivo	Oficina Jurídica	Recursos humanos	01/05/2013	30/05/2013



SC 3886-1

GP 048-1

Casa de gobierno: Calle 5 No 4-74 Madrid Cundinamarca. Teléfono (091)8250028-414-042-486  
[www.madrid-cundinamarca.gov.co](http://www.madrid-cundinamarca.gov.co) Email. [alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co)



ALCALDÍA MUNICIPAL  
MADRID  
CUNDINAMARCA



<b>PRESTACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	1	<b>La administración cuenta con un equipamiento o moderno para la gestión municipal.</b>	1	Adquirir bienes y servicios de tecnología para la efectiva prestación de servicios de la administración pública.	Para el mes de septiembre el municipio contará con la actualización del 20% de bienes y servicios usados por la administración municipal.	Modernización del 20% de los bienes y servicios usado por la Alcaldía Municipal.	Preventivo	Secretaria General	Secretaria de Hacienda	01/05/2013	31/12/2013
	2	<b>El municipio cuenta con la identificación de la infraestructura necesaria para garantizar la seguridad de la información.</b>	2	Realizar el inventario de necesidades y requerimientos para la modernización de la infraestructura actual de la Alcaldía Municipal.	Para el mes de diciembre de 2013 se contara con el inventario de necesidades para modernizar la infraestructura actual.	Adecuación del 100% de la infraestructura existente para seguridad de la información.	Preventivo	Obras Publicas	Secretaria de Hacienda	01/08/2013	31/12/2013
	<b>ANTICORRUPCIÓN</b> GENERALES	<b>Diseñar de modo participativo la política pública de lucha contra la corrupción en el</b>	1	Levantamiento del diagnostico participativo de riesgos de corrupción del municipio.	A agosto de 2013 se contará con un diagnostico institucional y participativo de riesgos de corrupción.	Un documento de diagnóstico socializado y validado por la administración	Preventivo	Secretaria General	Todas las Dependencias y Corporación Transparencia por Colombia	01/06/2013	31/08/2013



SC 3886-1

GP 048-1

Casa de gobierno: Calle 5 No 4-74 Madrid Cundinamarca. Teléfono (091)8250028-414-042-486  
[www.madrid-cundinamarca.gov.co](http://www.madrid-cundinamarca.gov.co) Email. [alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co)



ALCALDÍA MUNICIPAL  
MADRID  
CUNDINAMARCA



		<b>municipio</b>	<b>2</b>	Identificación de actores involucrados en el diseño de la política pública anticorrupción municipal	A agosto de 2013 se contará con un mapa de actores a involucrar en la discusión de la política pública anticorrupción municipal	Un documento que contenga el mapa de actores	Preventivo	Secretaria General	Todas las Dependencias Y Corporación Transparencia por Colombia	01/06/2013	31/08/2013
			<b>3</b>	Formulación de acciones específicas anticorrupción del municipio.	A octubre de 2013 se contará con el diseño participativo de los lineamientos de la política pública anticorrupción municipal	Un documento que contenga el diseño participativo de los lineamientos de la política pública anticorrupción municipal	Preventivo	Secretaria General	Todas las Dependencias y Corporación Transparencia por Colombia	01/09/2013	31/10/2013
			<b>4</b>	Validación institucional y ciudadana	A diciembre de 2013 se realizará la validación del documento de política con el 50% de los participantes	Un documento que recoja la experiencia de validación y las recomendaciones propuestas al documento.	Preventivo	Secretaria General	Todas las Dependencias y Corporación Transparencia por Colombia y OCASA	01/11/2013	15/12/2013



SC 3886-1

GP 048-1

Casa de gobierno: Calle 5 No 4-74 Madrid Cundinamarca. Teléfono (091)8250028-414-042-486  
[www.madrid-cundinamarca.gov.co](http://www.madrid-cundinamarca.gov.co) Email. [alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co)



ALCALDÍA MUNICIPAL  
MADRID  
CUNDINAMARCA



			1	Diseño del canal de denuncia interna anticorrupción y los protocolos de acción de la dependencia encargada (procesos y procedimientos)	Para octubre de 2013 se realizará el diseño de un canal de denuncia interna anticorrupción y sus respectivos protocolos de acción	Un documento que contenga el diseño de un canal interno de denuncia anticorrupción y sus protocolos de acción.	Preventivo	Secretaría de Planeación	Gestión del Talento Humano y Corporación Transparencia por Colombia y OCASA	01/06/2013	31/10/2013
			2	Diseño del canal de denuncia externa anticorrupción y los protocolos de acción de la dependencia encargada (procesos y procedimientos)	Para octubre de 2013 se realizará el diseño de un canal de denuncia externa anticorrupción y sus respectivos protocolos de acción	Un documento que contenga el diseño de un canal externo de denuncia anticorrupción y sus protocolos de acción.	Preventivo	Secretaría de Planeación	Gestión del Talento Humano Y Corporación Transparencia por Colombia OCASA	01/07/2013	31/10/2013



SC 3886-1

GP 048-1

Casa de gobierno: Calle 5 No 4-74 Madrid Cundinamarca. Teléfono (091)8250028-414-042-486  
[www.madrid-cundinamarca.gov.co](http://www.madrid-cundinamarca.gov.co) Email. [alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co)



ALCALDÍA MUNICIPAL  
MADRID  
CUNDINAMARCA



			<b>1</b>	Definición del alcance, objetivos, protocolos, procesos y procedimientos de la política.	Para diciembre de 2013 se cuenta con una política de conflicto de interés	Un documento que defina alcance, objetivos, protocolos, procesos y procedimientos de la política de conflicto de interés.	Preventivo	SECRETARÍA JURÍDICA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO y Corporación Transparencia por Colombia OCASA	01/07/2013	31/12/2013
			<b>1</b>	Realizar procesos de formación interna en valores institucionales guiados a la motivación a todo tipo de servidor público	A diciembre de 2013, estará terminado el proceso de formación interna en principios y valores	Participación del 30% de los servidores públicos.	Preventivo	SECRETARÍA GENERAL	Corporación Transparencia por Colombia y OCASA	01/08/2013	29/11/2013
			<b>2</b>	Revisión colectiva e implementación de estándares éticos dentro de la administración			Preventivo	SECRETARÍA GENERAL	Corporación Transparencia por Colombia	01/05/2013	29/11/2013



SC 3886-1

GP 048-1

Casa de gobierno: Calle 5 No 4-74 Madrid Cundinamarca. Teléfono (091)8250028-414-042-486  
[www.madrid-cundinamarca.gov.co](http://www.madrid-cundinamarca.gov.co) Email. [alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co)



ALCALDÍA MUNICIPAL  
MADRID  
CUNDINAMARCA



			3	Realizar jornadas de información internas acerca del rol de cada dependencia dentro del logro de los objetivos institucionales.	En la presente vigencia se realizará una jornada de socialización del ajuste institucional	Jornada de socialización realizada	Preventivo	SECRETARÍA GENERAL	Corporación Transparencia por Colombia y OCASA	01/08/2013	29/11/2013
		<b>Las declaraciones de bienes y rentas son un mecanismo de control de la corrupción.</b>	3	Actualización de declaraciones de bienes y rentas a todos los servidores públicos incluidos aquellos vinculados mediante contrato de prestación de servicios superior a tres meses.	El 1 de mayo, se tendrán actualizadas las declaraciones de rentas y bienes de los funcionarios de la entidad.	fichas actualizadas	preventivo	SECRETARÍA GENERAL	Todos los procesos	01/05/2013	31/12/2013



SC 3886-1

GP 048-1

Casa de gobierno: Calle 5 No 4-74 Madrid Cundinamarca. Teléfono (091)8250028-414-042-486  
[www.madrid-cundinamarca.gov.co](http://www.madrid-cundinamarca.gov.co) Email. [alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co)

## ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

Una nueva relación del Estado con los ciudadanos como usuarios y destinatarios de sus servicios, con el fin de hacer su vida un poco más amable.

Proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante la Administración Pública.

Generar el compromiso de las instituciones públicas para ser más eficientes y eficaces.

Suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública.

## PRINCIPIOS BASICOS

**Buena fe:** La premisa fundamental del Decreto es el desarrollo del principio de la buena fe: La necesidad de romper el paradigma de desconfianza en el ciudadano y de hacerle la vida más fácil, entendiendo que su tiempo vale oro.

**Simplicidad:** Las autoridades deberán establecer trámites sencillos, sin complejidad, con requisitos racionales y proporcionales a los fines que persigue.

**Celeridad:** Impulso oficioso de los procesos administrativos, incentivar el uso de las tecnologías

## MARCO NORMATIVO POLITICA ANTI TRÁMITES

- Constitución política de Colombia de 1991
- Ley 489 de 1998
- Ley 962 de 2005
- Ley 1450 de 2011
- Ley 1474 de 2012
- Decreto Ley 019 de 2012

Para la implementación de la política anti trámites se tuvo en cuenta el Artículo 5 que establece que para agilizar las decisiones, los procedimientos se deben adelantar en:

- Menor tiempo
- Menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos
- No exigir mas documentos y copias que lo estrictamente necesario
- No exigir autenticaciones ni notas





Plan Antitrámites propuesto para la vigencia 2013 (Anexo No 2)



Casa de gobierno: Calle 5 No 4-74 Madrid Cundinamarca. Teléfono (091)8250028-414-042-486  
[www.madrid-cundinamarca.gov.co](http://www.madrid-cundinamarca.gov.co) Email. [alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co)



ALCALDÍA MUNICIPAL  
MADRID  
CUNDINAMARCA



ANEXO No 2

1. No.	2. NOMBRE TRÁMITE PROCEDIMIENTO O REGULACION	3. TIPO PROCEDIMIENTO	4. NIVEL DE INTERVENCIÓN	5. TIPO DE RACIONALIZACIÓN	6. DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	7. PRODUCTO	8. DEPENDENCIA RESPONSABLE	9. FINANCIACIÓN PROYECTO	FECHA	
									INICIO Día/Mes/Año	FIN Día/Mes/Año
1	RECOPIACIÓN DEL INVENTARIO DEFINITIVO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS	Procedimiento Administrativo	Norma		Identificación de forma clara y definitiva todos los trámites y servicios que presta la Entidad	Inventario definitivo de trámites y servicios	Dependencias de la Administración Municipal	1. Interno	01/01/2013	31/05/2013
2	IMPLEMENTACIÓN DEL FORMATO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	Regulación	Simplificación	9. Reducción de requisitos	Unificación del formato identificando claramente los requisitos que se deben cumplir para cada uno	Formato Único de solicitud de certificaciones	Secretaría de Planeación, Secretaría de Desarrollo Urbanístico y OT, Secretaría General	1. Interno	01/04/2013	31/05/2013
3	DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO DE HOJA DE VIDA PARA CADA UNO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS	Procedimiento Administrativo	Interoperabilidad	4. Reducción de costos operativos en la entidad	Diligenciamiento del formato de hoja de vida que permita verificar paso a paso los trámites y servicios	Hoja de vida de los trámites y servicios	Secretarías en las que se presenten trámites y servicios	1. Interno	01/05/2013	31/12/2013





ALCALDÍA MUNICIPAL  
MADRID  
CUNDINAMARCA



4	RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES OFRECIDOS POR LA ENTIDAD	Regulación	Simplificación	9. Reducción de requisitos	Ajustar los requisitos al Decreto Ley 019 de 2012	Servicios racionalizados	Todas aquellas en las que los ciudadanos hagan tramites	1. Interno	01/04/2013	31/10/2013
5	RACIONALIZACIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD	Regulación	Simplificación	9. Reducción de requisitos	Ajustar los requisitos al Decreto Ley 019 de 2012	Servicios racionalizados	Todas aquellas en las que los ciudadanos soliciten servicios	1. Interno	10/03/2012	31/12/2012
6	ACTUALIZACIÓN DE LOS TRAMITES Y SERVICIOS PUBLICADOS EN EL PORTAL SUIT	Trámite	Norma	10. Reducción de tiempo de duración del trámite	Actualizar de los tramites y servicios publicados en el SUIT de acuerdo al Decreto Ley 019 de 2012	Tramites publicados y racionalizados de acuerdo a la Ley	Secretaria de Planeación	1. Interno	01/05/2013	31/05/2013
7	PUBLICACIÓN DE LOS TRAMITES Y SERVICIOS PRESTADOS POR EL MUNICIPIO EN EL PORTAL SUIT	Procedimiento Administrativo	Norma	7. Reducción de pasos	Realizar la publicación de los tramites y servicios racionalizados al Sistema Único de Trámites y Servicios	Tramites publicados y racionalizados de acuerdo a la Ley	Secretaria de Planeación	1. Interno	01/05/2013	31/12/2013



SC 3886-1

GP 048-1

Casa de gobierno: Calle 5 No 4-74 Madrid Cundinamarca. Teléfono (091)8250028-414-042-486  
[www.madrid-cundinamarca.gov.co](http://www.madrid-cundinamarca.gov.co) Email. [alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co)



ALCALDÍA MUNICIPAL  
MADRID  
CUNDINAMARCA



8	IMPLEMENTACIÓN DEL BOTÓN DE PAGOS PARA IMPUESTO PREDIAL	Trámite	Automatiza total	7. Reducción de pasos	Permitir que los ciudadanos realicen el pago del impuesto a través del botón de pagos	Sistema que permita el pago	Secretaria de Planeación - Secretaria de Hacienda	1. Interno	01/06/2013	31/10/2013
9	IMPLEMENTACIÓN DEL BOTÓN DE PAGOS PARA IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Trámite	Automatiza total	7. Reducción de pasos	Permitir que los ciudadanos realicen el pago del impuesto a través del botón de pagos	Sistema que permita el pago	Secretaria de Planeación - Secretaria de Hacienda	1. Interno	01/07/2013	31/10/2013
10	IMPLEMENTACIÓN DEL BOTÓN DE PAGOS PARA SERVICIOS URBANÍSTICOS Y ADMINISTRATIVOS	Trámite	Automatiza total	7. Reducción de pasos	Brindar a la comunidad la posibilidad de realizar el pago de los servicios Urbanísticos y Administrativos a través del botón de pagos	Sistema que permita el pago	Secretaria de Planeación - Secretaria de Hacienda	1. Interno	01/08/2013	30/11/2013



SC 3886-1

GP 048-1

Casa de gobierno: Calle 5 No 4-74 Madrid Cundinamarca. Teléfono (091)8250028-414-042-486  
[www.madrid-cundinamarca.gov.co](http://www.madrid-cundinamarca.gov.co) Email. [alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co)



ALCALDÍA MUNICIPAL  
**MADRID**  
CUNDINAMARCA



11	CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS ACERCA DE LOS TRAMITES Y SERVICIOS	Procedimiento o Administrativo	Norma	4. Reducción de costos operativos en la entidad	Realizar capacitación a los funcionarios acerca del inventario de tramites y servicios, y la disponibilidad para mejorar el servicio	Funcionarios capacitados y en actitud de servicio	Secretaria General - Secretaria de Planeación	1. Interno	01/06/2013	31/12/2013
----	--	--------------------------------	-------	---	--	---	---	------------	------------	------------



SC 3886-1

GP 048-1

Casa de gobierno: Calle 5 No 4-74 Madrid Cundinamarca. Teléfono (091)8250028-414-042-486  
[www.madrid-cundinamarca.gov.co](http://www.madrid-cundinamarca.gov.co) Email. [alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@madrid-cundinamarca.gov.co)

## **ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

**Estrategia: Presentación de Informes relacionados con Planes, Proyectos** y en general con la gestión por parte de la administración municipal referente a la ejecución del plan de desarrollo **TRANSFORMACIÓN EN MARCHA 2012- 2016**, los cuales deberán ser publicados en la Pagina Web y directamente a la comunidad haciendo uso de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la norma.

**Componente de Sistemas de información en la Página web del Municipio [www.madrid-cundinamarca.gov.co](http://www.madrid-cundinamarca.gov.co)**, como:

**Estrategia:** alcance de la información de gestión municipal a la ciudadanía en general haciendo uso de medios escritos, oral y electrónico con el fin de crear escenarios de interlocución para fortalecer y complementar la información que el interesado desee:

- Sistema de seguimiento a metas y resultados del plan de desarrollo (publicación de planes de acción trimestralmente)
- Sistema único de información de la Superintendencia de Servicios Públicos (SUI)
- Banco de programas y Proyectos de inversión nacional (BPIN)
- Sistema de información de contratación estatal (SICE)
- Portal único de contratación ([www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co))
- Sistema único de información de personal (SUIP)
- Sistema único de información de trámites (SUIT)
- Formulario único territorial (FUT)
- Boletines de prensa.
- Periódicos de informes de gestión a la comunidad cuatro veces al año.
- Utilización de las redes sociales para mostrar la gestión del alcalde con la comunidad.

### **El componente de diálogo en la rendición de cuentas.**

Se refiere a aquellas prácticas en las que las entidades públicas van más allá de dar información a los ciudadanos y dan explicaciones y justificaciones de sus acciones, en espacios presenciales o de manera oral en contacto directo con los ciudadanos; en las que se llevaran a cabo las siguientes actividades:

- Audiencias públicas de rendición de cuentas.
- Consejos comunales.
- Informes de Gestión.
- Rendición de Cuentas al concejo Municipal y demás entes de control del orden nacional, departamental y municipal.



**Estrategia:** Reuniones semanales con los dignatarios de las Juntas de Acción Comunal y su correspondiente comunidad con el fin de ofrecer un espacio y tiempo para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas concernientes a la gestión de la administración municipal.

## **ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **INTRODUCCIÓN**

La Administración Municipal busca con este protocolo, mejorar la calidad de atención al ciudadano, siendo un documento de gran importancia que otorgue no solo a los funcionarios sino también a los contratistas herramientas, para atender a los clientes que requieran de algún servicio de la entidad.

El Objetivo principal es que tanto el cliente interno como externo, quede con la satisfacción de haber recibido no solo una respuesta clara a sus peticiones o inquietudes, sino también quede con el agrado de que la atención se prestó con toda la amabilidad y respeto y con la convicción de que la información suministrada fue la correcta.

Para lo anterior se debe apreciar que la atención comienza desde el momento mismo en que se ingresa a la Administración, razón por la cual es necesario que los actores involucrados, conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja en la o las personas que buscan información, evidenciar malgenio, mostrar un semblante adusto, hablar fuerte, casi gritando, tener audífonos en uno o los dos oídos mientras se saluda al ingreso del ciudadano(a) o se le brinda la atención respectiva, va en contravía de la forma adecuada de prestar este servicio y por ende de los lineamientos de la Alcaldía.

Razón por la cual, la primera persona que recibe a los ciudadanos(as) a su entrada y quien los despide, debe hacerlo sentir bien atendido mientras desde el momento en que ingresa; para lograr este propósito las servidoras, servidores públicos y contratistas seguirán este protocolo.

### **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Es preciso tener en cuenta que cuando el ciudadano acude a la Administración espera que se le dé la importancia que merece por tanto en consecuencia desea recibir un trato amable, respetuoso y ágil. Además el funcionario debe entender, que el ciudadano espera que se comprenda su situación, que se le oriente con precisión y se le ofrezcan buenas alternativas de solución o por lo menos información para que pueda entender los procesos o exigir garantías.

### **MEJORAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

La construcción de la cultura en atención al ciudadano debe ser un esfuerzo conjunto, partiendo de la convicción y compromiso de parte de la Administración Municipal, motivo por el cual se pretenden ejecutar las siguientes acciones específicas:



- Prestar un servicio equitativo, en donde todos los ciudadanos reciban un mismo trato y obtengan los mismos servicios.
- Reducir y racionalizar tramites, creando canales de comunicación y condiciones para que tanto ciudadanos como funcionarios se sientan cómodos en el proceso de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo.
- Implementar un modelo de gestión orientado al ciudadano, con el fin de mostrar una administración más eficaz, eficiente y transparente a los ojos de todos.

## **PUBLICAR LA INFORMACION AL CIUDADANO**

La Administración Municipal pretende hacer un esfuerzo integral que transforme radicalmente la prestación de los servicios y muestre una gestión más eficiente, transparente e incluyente. El principal interés está en promover la visualización de información frente a los derechos y formas de resolución de asuntos al alcance de los ciudadanos (as) y de los responsables de cada requerimiento, mostrando además un claro instructivo sobre la diferencia entre queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información, a través de los canales de comunicación con los que cuenta la Administración.

## **DEFINICIÓN**

El protocolo para la atención y servicio al ciudadano se concibe como un documento guía dirigido a todos los Servidores Públicos de la Administración Municipal comprometidos con el servicio y la atención a ciudadanos, sean estos particulares o usuarios internos propios de la misma Entidad, en donde se encontraran protocolos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y atención de calidad.

## **ALCANCE LEGAL**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal de Madrid Cundinamarca cuenta con un grupo de Atención al Ciudadano(a) encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos(as) formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión.

Por otra parte la Constitución Política de Colombia, al tenor de su Artículo 2, en el que menciona los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; y su Artículo 20 (Libertad de expresión) al mencionar que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

Siguiendo esta misma línea la Ley 190 del 6 de junio de 1995 “por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.” Al definir en su Artículo 48 el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en su Artículo 49, la



obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en su Artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.

De igual forma se cuenta en la página web con un link de quejas, sugerencias y reclamos [www.madrid-cundinamarca.gov.co](http://www.madrid-cundinamarca.gov.co) de fácil acceso para que los ciudadanos(as) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público, dando cumplimiento a la Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.

### **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA**

- Ofrecer a los ciudadanos (as) de la Alcaldía de Madrid, un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen, es el principal objetivo a lograr. Para ello nuestros servidores, servidoras y contratistas deberán, al momento de atender a nuestros visitantes:
- Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque y ser amable.
- Saludar al ciudadano(a) de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). En qué puedo servirle?", y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano(a); demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial

### **ASPECTOS COMUNES A TODOS LOS NIVELES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA**

En el proceso de atención al ciudadano(a), los servidores, servidoras y contratistas de la ALCALDÍA deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:

- Actitud amable
- Comprensión
- Trato equitativo
- Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes



- Información precisa

En el trato a nuestros ciudadanos(as) debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:

- Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el sitio de servicio al ciudadano (a) de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a remplazarlo (a) durante su ausencia.
- Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano (a); esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano (a) mientras le atiende y sonría de vez en cuando. Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano(a) lo pretenda sacar de casillas.
- Si es posible, utilice el nombre del ciudadano (a), antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano (a), mientras lo(a) atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano (a) le está manifestando.
- No tutee al ciudadano (a) ni utilice frases afectuosas hacia ellos (as).
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se brinde a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos (a), sin distingo alguno.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano(a), ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

Recuerde que ponerse en el lugar del ciudadano(a) no es asumir como propio su problema, inquietud o falta de claridad

## **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

- Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.
- Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Con la opción llamada en espera usted puede interrumpir la llamada con su interlocutor, le dirá que va a atender otra entrante que ya regresa con él y al nuevo ciudadano(a) le dirá que lo espere 5 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta.



- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: “ALCALDÍA MUNICIPAL DE MADRID. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., en qué le puedo ayudar?”
- Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano(a), no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.

### **OTRAS RECOMENDACIONES GENERALES**

- Si las llamadas entrantes son personales para alguno(a) de los(as) servidores, servidoras o contratistas de la ALCALDÍA, éstos(as) deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano o ciudadana que está atendiendo en ese momento.
- Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.

Si usted sonríe al hablar por teléfono, esto será notado por el ciudadano (a) en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad.

### **PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL**

Para estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías, la ALCALDÍA cuenta con un canal virtual de atención al ciudadano(a) en su página [www.madrid-cundinamarca.gov.co](http://www.madrid-cundinamarca.gov.co)

Los operadores del sistema reciben a través del canal virtual, portal o página web de la ALCALDÍA, los interrogantes, inquietudes, solicitudes, quejas o reclamos de los ciudadanos(as), quienes a su vez, de forma automática, reciben un número de radicado con el cual podrán hacer seguimiento, en línea, al desarrollo y avance de su requerimiento.

A su vez, un servidor o contratista del ALCALDÍA, se encarga de revisar el contenido de la solicitud y realiza el respectivo reparto. En el evento de que falte información se le solicita al ciudadano(a) por el mismo medio la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición y se realiza el registro en el formato correspondiente.

Finalmente se elabora respuesta al ciudadano(a) y se comunica por el mismo medio informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma.

En este trámite debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Asegurar que las dependencias de la ALCALDÍA respondan en el menor tiempo posible los requerimientos y los remitan por el mecanismo virtual a los ciudadanos(as).
- Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los ciudadanos(as), dando a conocer los trámites y



acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.

Como se evidenciará en capítulo adelante en las respuestas que se brinden a los ciudadanos(as) se deben observar los plazos legales, pues de lo contrario podríamos incurrir en vulneración del derecho de petición.

## **PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (AS) INCONFORMES**

Como se dijo al inicio de este manual, los usuarios(as) de los servicios que brinda la ALCALDÍA son personas calificadas en tanto que se trata de servidores públicos, en servicio activo, o desvinculados de sus cargos o ciudadanos(as) del común con expectativas de ingresar a un cargo público.

Por esta razón, estos ciudadanos(a) inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades.

En este sentido, cuando usted deba tratar con un ciudadano(a) inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:

Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento:

Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. La entiende pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.

Cuando el grupo de atención al ciudadano(a) se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano(a) se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.

Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad de la ALCALDÍA, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación. En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al ciudadano(a), para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarle en su problema.

Si el ciudadano(a) persiste en su malestar, deberá escalarse el problema a la Secretaría General para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano(a). Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento. Se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.

La persona del grupo de atención al ciudadano(a), deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al ciudadano(a), que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido

reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano(a) hacia la respuesta.

Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado.

Cuando el grupo de atención al ciudadano(a) se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano(a) se desahogue. Decirle que “entiende su situación” y que ésta si bien lo afecta, es acorde con las normas legales y a partir del conocimiento de los hechos, retomarlos y animarlo a tomar otras alternativas mediatas o inmediatas a futuro y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- Nunca le pida al ciudadano(a) que se calme.
- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- Póngase en los zapatos del ciudadano(a), por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este ciudadano(a) cómo le puedo satisfacer esa necesidad?.
- En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.

Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano (a).

## **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN GESTANTES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA**

De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del decreto 019 de 2012, los servidores, servidoras y contratistas del grupo de atención al ciudadano(a), deben tener claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones, por lo tanto el tratamiento es el siguiente:

Se deberá hacer ingresar inmediatamente al punto de registro, donde deberán ser atendidos inmediatamente y dirigidos a la recepción para ser ubicados con el servidor o contratista que le brindará atención y quien deberá:

Darle una amable bienvenida al ciudadano(a). Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) ..... en qué puedo servirle?;

Establecer el tipo de condición del ciudadano(a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle;

Averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano(a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos;

Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano(a); Tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano (a) a la ALCALDÍA, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano (a), o si la solución a la solicitud del ciudadano (a) está en manos de otro(a) servidor o servidora de la ALCALDÍA o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano (a) a otro sitio, agote los pasos previstos con anterioridad en la atención personalizada.

Si la condición particular del ciudadano(a) lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.

Permanezca siempre al lado del ciudadano (a) en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a remplazarlo(a) durante su ausencia.

## **TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, que rige a partir de julio de 2012 y en la reglamentación interna que se ha expedido o llegare a expedir en la Alcaldía.

En lo que tiene que ver con la regulación expresa del derecho de petición y sus diferentes modalidades, es preciso señalar que la Corte Constitucional en sentencia C-810 de 2011, declaró la inexecutable de los artículos que en la nueva Ley, la 1437 de 2012, regulaban este derecho fundamental, y para garantizar su vigencia consideró prudente mantener vivas estas normas, hasta diciembre del año 2014, cuando el Congreso de la República deberá expedir la Ley estatutaria que regule el derecho de petición.

Conforme a lo anterior, queda claro, entonces que corresponde a todos los servidores, servidoras y contratistas de la ALCALDÍA, desde julio de 2012 y hasta diciembre del año 2014, observar los artículos 13 al 31 de la Ley 1437 de 2011

## **TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQRS**

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la



ALCALDÍA se le dará este tratamiento por el grupo de atención al ciudadano(a) y las áreas o dependencias competentes para suministrar la respuesta al ciudadano(a).

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos(as), se deben imprimir, radicar en el sistema y clasificar de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados, para luego dirigirlas de manera inmediata a la oficina de la Secretaría Jurídica quien registra y remite de acuerdo al tema a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales y finalmente cerrar el procedimiento en el Sistema.

Ingresada una solicitud o requerimiento al sistema, será entregada al responsable de emitir la respuesta que deberá ser devuelta a la oficina de la Secretaría Jurídica para ser revisada, aprobada, durante el tiempo que este en el área correspondiente se le hará el seguimiento respectivo, para garantizar que la respuesta se produzca dentro de la debida oportunidad legal y se descargue finalmente del sistema.

### **PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS(AS)**

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes y en la reglamentación interna de la Alcaldía, por norma general toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

Las peticiones de documentos, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.

Las consultas a las autoridades, plazo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.

Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano (a) de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

La Entidad deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

Si la Entidad no es la competente para resolver la solicitud del ciudadano(a), lo informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si el ciudadano(a) obró por escrito, y en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remitario al peticionario.

## **MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN**

Conforme lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos (as) de la ALCALDÍA podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- Reconocimiento de un derecho,
- Solicitud de resolver una situación jurídica,
- Solicitud de prestar un servicio,
- Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Se podrán hacer peticiones verbales y el servidor o contratista de la ALCALDÍA deberá, si el ciudadano(a) lo pide, dejar constancia escrita de ello. Los servidores de la ALCALDÍA no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano(a) insiste en su radicación, sin embargo con posterioridad deberán requerir su complementación.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de los servidores de la ALCALDÍA de completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de 1 mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Cuando un ciudadano(a) de la ALCALDÍA solicite copia de un documento sometido a reserva, y no obstante la negativa, se insista en la misma, la ALCALDÍA deberá agotar el trámite de insistencia previsto en la Ley, ante el Tribunal Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que en derecho corresponda.

## **DEBERES DE LOS CIUDADANOS(AS) EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.**

- Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
- Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
- Dirigir solicitudes respetuosas 1.
- Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición2.
- Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

(1 y 2) Si el ciudadano (a) incumple con estas dos exigencias del derecho de petición, los servidores públicos y contratistas de la ALCALDÍA estarán facultados para reiterar la respuesta dada.

Los servidores públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

### **AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS QUE PERMITE AL CIUDADANO(A) REALIZAR SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD.**

La herramienta tecnológica de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias denominada "PQRS", atiende la exigencia contenida en el artículo 14 del Decreto 019 de 2012, en tanto que permite la efectividad en la recepción de inconformidades, a través de la unificación de los diferentes canales, tales como correo electrónico, portal web e intranet, fax, formularios virtuales, atención personal y telefónica.

El principal objetivo de este sistema es contar con componentes funcionales que minimicen y automaticen los tiempos de trámite en un sistema integral de información para el manejo de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos(a) a nuestros servicios y generar información consistente y confiable para el apoyo de nuestra actividad.

### **BENEFICIOS DEL SISTEMA PQRS**

Permite que los ciudadanos(as) puedan consultar el estado de sus PQRS vía internet y telefónica, desde cualquier sitio.

Permite en igual sentido programar de forma automática el envío de reportes estadísticos periódicos del estado de trámite y solución de las PQRS en la jerarquía institucional por medio de correo electrónico como mecanismo de control y apoyo a la gestión que realizan

Posibilita dar respuestas en tiempo real y minimiza el riesgo de desgaste institucional.

### **TRAMITE DEL CIUDADANO(A)**

Cuando el ciudadano(a) entra a la página de la Alcaldía Municipal de Madrid Cundinamarca, al link determinado para PQRS, le aparece la información de los conceptos principales de petición, quejas y reclamos y demás aspectos que se deben tener en cuenta para el inicio del trámite.



Posteriormente, debe diligenciar un formulario con sus datos personales, nombre, cédula, correo electrónico, ciudad, dirección, teléfono, nombre de la entidad y cargo, clase de solicitud y un resumen de su PQRS. Agotado este paso, y después de presionar el botón de “registrar su solicitud”, el sistema le muestra el número de solicitud asignado por el aplicativo del PQR y lo envía muestra automáticamente.

Los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía, tienen la posibilidad de identificar la solicitud registrada por medio del aplicativo del PQR con un radicado de entrada que queda en el sistema.

### **TRAMITE INTERNO A REALIZAR POR EL ADMINISTRADOR LIDER DEL PQRS**

El administrador líder, es la persona encargada de revisar las solicitudes que radican diariamente los ciudadanos(as), de garantizar el reparto oportuno con miras a que se produzca la respuesta de fondo correspondiente y visualizar el trámite respectivo.

Entre sus funciones se encuentran las de responder solicitudes, administrar los ciudadanos(as), asignar o cambiar claves, activar e inactivar ciudadanos(as), modificar datos, exportar e importar archivos planos de las solicitudes.

### **TRAMITE INTERNO QUE REALIZA LA PERSONA DE REPARTO**

La persona asignada para el reparto respectivo, distribuye a través de planillas los documentos a cada una de las dependencias y sedes de la ALCALDÍA.

Las solicitudes recibidas por este medio, si bien no se entregan en medio físico se relacionan y distribuyen a través de planillas, indicando en ésta que el documento se recibió vía correo electrónico.

### **BENEFICIOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (A) DE LA ALCALDÍA.**

El sistema de atención al ciudadano(a) de la Alcaldía está diseñado pensando en el logro de su satisfacción, con independencia de que el resultado final de la gestión iniciada por éste en la Alcaldía le resulte favorable o desfavorable a sus intereses.

Los diferentes canales de atención permiten contar con información en tiempo real respecto de la tipología de las solicitudes, recurrencia de las mismas, condición de quien la interpone, entre otras.

Mediante los diferentes mecanismos de atención se puede agilizar y controlar adecuadamente el proceso de grabación de información, minimizando las inconsistencias y consolidando una base de datos relacional única, que permite efectuar análisis estadísticos respecto de las variables que se requiera.

## **RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO(A)**

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano (a) ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual y se haya dado cierre a la misma de manera definitiva en el sistema, dado que todo lo que se recibe ingresa al sistema, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano(a) con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición, permitirá como se dijo al inicio de este manual, prestar un servicio de calidad al ciudadano(a) en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

Crear que la atención al ciudadano(a) se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. Satisfacción entendida como la posibilidad de que el ciudadano(a) quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.

Para los efectos anteriores, la ALCALDÍA al final de cada atención presencial, telefónica o virtual realizará una encuesta a sus ciudadanos(a), así:

En la atención personalizada y telefónica, el servidor, servidora o contratista del grupo de atención al ciudadano (a) al finalizar la conversación le aplicará la encuesta, y cuando finalice la jornada la tabulará a efectos de hacer el análisis posterior.

En la atención virtual, cuando el ciudadano(a) realice seguimiento a la respuesta final, el sistema automáticamente le pedirá diligenciar la encuesta, la cual una vez terminada por el ciudadano(a) será enviada al coordinador del grupo, para que previo reparto, sean ingresadas al sistema.

Se contará con un buzón de sugerencias que deberá ser revisado diariamente, a fin de conocer las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos(as) de los servicios de la ALCALDÍA.

## **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO(A)**

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano(a) en la ALCALDÍA debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida al ciudadano(a) se le preguntará:

- Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.



- Por la amabilidad y buen trato recibido.
- Por la claridad en el alcance de las funciones de la ALCALDÍA.
- Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano(a).
- Lo anterior permitirá, como ya se dijo, redireccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción del ciudadano(a) y del conocimiento pleno de la función de la ALCALDÍA.
- El ciudadano(a) satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la ALCALDÍA e incrementando la credibilidad institucional.

GIOVANNI VILLARRAGA ORTIZ  
Alcalde Municipal

