

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

PRESENTACION




La Administración Municipal del Municipio de Acacias, Meta, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2012, establece un marco direccionado del que hacer público, precisando las líneas y los dispositivos básicos para la actuación de una administración clara, transparente, de cara a la comunidad y de aprobación al marco legal aplicable a la gestión pública.

En el presente documento se presenta la "Estrategia de lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano", haciendo énfasis en la "Prevención" de los eventos de corrupción que se puedan presentar, y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la Constitución y en la Ley.

El Municipio de Acacias ya contaba con un documento, el cual fue objeto de revisión y ajuste teniendo en cuenta las normas vigentes como el decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. El artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, expresa: "cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano". El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad". Además deja claro que la consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, está a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo. Al igual establece que el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, está a cargo de las Oficinas de Control Interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos; de otra parte estableció los plazos para su publicación, las entidades del orden Municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Es de anotar lo planteado por el actual Alcalde, busca involucrar a todos los sectores sociales comprometiéndonos en un trabajo participativo, donde todos aportemos nuestro granito de arena para el desarrollo de nuestro Municipio. Nuestra gestión está comprometida en crear espacios y estrategias sociales y económicas favorables, para que seamos todos Actores del desarrollo."

Al igual en la propuesta del Plan de Desarrollo Municipal 2016 – 2019 Para Vivir Bien,

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 www.tuv.com ID 0105085574	
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA				
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3		

se encuentra plasmado el compromiso de apoyar la participación ciudadana; en el eje de Seguridad y Convivencia Ciudadana, en el tema de Desarrollo comunitario. Dice: "1. Se requiere incentivar en los ciudadanos el liderazgo en lo público. 2. Se requiere fortalecer las organizaciones sociales v las instancias de participación ciudadana. 3. Se requiere fortalecer el control ciudadano en las actuaciones de las autoridades públicas. 4. Intervención de las comunidades a través de las audiencias públicas, sobre los temas que las afecten.




Se presentarán en el contenido del presente texto las acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que para ello se requiere del talento humano idóneo y la experiencia necesaria para rendir a la comunidad los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento del nuevo Plan de Desarrollo.

El Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, es la Norma con cuya luz se revisó y ajusto la Estrategia de Lucha contra la Corrupción, para lo cual se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones:

El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno MECI contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos; sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial. Se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción.

La necesidad de ofrecer espacios para que la ciudadanía participe, sea comunicada de la gestión de la administración pública y se obligue en la vigilancia del que hacer del Estado, se incluye en el tercer componente sobre rendición de cuentas. Su inserción en el plan se fundamenta en la importancia de establecer un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil.

En el cuarto componente se abordan los elementos que debe integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, llamada Atención al Ciudadano, indicando la cadena de actividades que deben desarrollarse al interior de la entidad para mejorar la calidad y facilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción. Esta estrategia establece los estándares mínimos que debe tener la dependencia Municipal encargada de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 <div>Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 www.tuv.com ID 0105085574</div> 
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

reclamos en el Municipio, según lo establecido en el Art. 76 de la ley 1474 de 2012.




Además de los cuatro componentes señalados, la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción se complementó con recomendaciones generales que invitan a los servidores públicos del Municipio a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encauzadas al fomento de la participación ciudadana, y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el manejo de la administración pública y reducir los riesgos.

OBJETIVO GENERAL

Contar con un instrumento para combatir la corrupción, mejorar la gestión pública y la participación ciudadana, acorde con la metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Facilitar herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar las acciones de la Administración Municipal
2. Identificar las diferentes clases de riesgos de corrupción presentes en la contratación pública.
3. Procurar la disminución de actos de corrupción en una dinámica de participación entre el estado, las organizaciones privadas, ONG y la comunidad.
4. Impactar en los cambios estructurales e institucionales que han incidido en la corrupción.
5. Aportar al diseño de un sistema de seguimiento oportuno a los procesos de contratación para aminorar los riesgos de corrupción.
6. Establecer el sistema de prevención como requisito fundamental de aplicación del manual

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 www.tuv.com ID 0105086574	
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA				
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3		

7. Contribuir a fortalecer los mecanismos de divulgación de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.

8. Facilitar a la ciudadanía el acceso a la información de la gestión pública, para que puedan ejercer de manera oportuna las funciones de control social.




GENERALIDADES

Con el fin de comprender algunos de los sucesos que ocurren a menudo en varias entidades de estado del nivel nacional y regional y otras en lo local, del orden público y privado, queremos entregar algunos conceptos o conocimientos de acciones, manifestaciones y modalidades de dichas conductas de corrupción.

TIPIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN

Toda acción corrupta consiste en la trasgresión de una norma, se realiza para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional o en ocasiones comunitario. La corrupción surge del beneficio de una función asignada; el individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

- Debilidades institucionales y organizacionales del Estado, que impiden la transparencia en la Administración Pública.
- Uso indebido del poder, para favorecer intereses personales y grupales en contra del interés general.
- Vacío jurídicos que no permiten actual a los organismos de control oportunamente para atacar la corrupción.
- Crisis de valores donde el individualismo se impone sobre la solidaridad, la responsabilidad y la honestidad para el bien común.
- La debilidad de la justicia que favorece la impunidad.
- Los diferentes tipos de corrupción, no sólo Política, Administrativa, sino también privada y que se arraiga en las comunidades que pierden de vista el interés general y el de las futuras generaciones a cambio de beneficios inmediatos sin

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 <div>Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 www.tuv.com ID 9105085574</div> 
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

responsabilidad social.





MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCIÓN

- Omisión o contravención de controles internos, para facilitar acciones de corrupción.
- Inexistencia o inoperancia de las dependencias y del personal con las competencias necesarias para luchar contra la corrupción.
- Ausencia de normatividad pertinente o de instrumentos legales y administrativos para contrarrestar los riesgos de corrupción.
- Inaccesibilidad o acceso no oportuno a información y la falta de participación de la ciudadanía.
- Hechos que favorece los intereses de los individuos o grupos específicos sobre el interés general.
- El sentimiento de impotencia y debilitación de la acción preventiva de la comunidad en virtud a la impunidad frente a los grandes hechos de corrupción
- La complicidad de diferentes sectores con la corrupción.
- La inexistencia del financiamiento público de las campañas políticas que hace que los dueños del capital comprometan a las administraciones de los candidatos que apoyaron.

En el campo de la administración pública las áreas más sensibles a los actos de corrupción son:

- Asignación de bienes públicos para la operación de privados
- Trámites públicos
- Licitaciones y Contratación
- Obras públicas y compras y suministros
- Gastos menores no regulados
- Contratación de personal en las diferentes modalidades

TIPOS FRECUENTES DE CORRUPCIÓN

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

Entre las más importantes modalidades en las que se presenta la corrupción, están:

- Peculado: abuso de recursos o bienes que estén a disposición del funcionario en virtud a su Cohecho, delito en el que participan un particular que propone actos corruptos al funcionario, mediante ofertas, de dádivas o promesas para que proceda con acción u omisión en algo relacionado con sus funciones. Si el funcionario se deja corromper, también comete el delito.
- Concusión. Exigencia por parte del funcionario de un pago o gabela indebidos a un particular para resolverle algún asunto con la Administración pública.

Las personas o entidades particulares, víctimas de estos tipos delictivos deben hacer efectivas sus denuncias ante las autoridades competentes, oficina de control interno, Comisión Anticorrupción o ante los jueces o fiscales, contralores o procuradores. Esta es una forma responsable como los particulares pueden ayudar a sanear la administración pública y para mejorar la democracia.

1. PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

1. Acciones preventivas




1.1. Mapa de riesgos institucional.

La Alcaldía tiene definido, identificado y estructurado el Mapa de riesgos Institucional, que facilita la Administración de los riesgos inherentes, de control y detección asociados a cada uno de los procesos.

1.2. Mapa de riesgos de corrupción

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2012 "Estatuto Anticorrupción", el Municipio tiene adoptado el mapa de riesgos de corrupción e ineficiencia, el cual es monitoreado y evaluado en forma permanente con el fin de tomar las medidas que sean de caso a fin de evitar hechos que puedan poner en tela de juicio la transparencia de las actuaciones administrativas, así mismo, el mapa deberá ser actualizado periódicamente con las nuevas prácticas asociadas a la corrupción con el fin de prevenir su ocurrencia.

Estos mapas de riesgos se desarrollan de acuerdo con la metodología establecida

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 <div>Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 www.tuv.rwth-id 0100080267</div> 
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

en el decreto 2641 de 2012, para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y que establece lineamientos para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

La identificación de los riesgos de corrupción y acciones para su manejo. Este establece los criterios generales para identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la institución, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos. En la probabilidad de materializar esta tarea se deben considerar criterios:

- Identificación de riesgos de corrupción
- Análisis del riesgo
- Valoración del riesgo de corrupción
- Política de administración del riesgo de corrupción
- Seguimiento de los riesgos de corrupción
- Mapa de riesgos de corrupción

1.2.1. Identificación de los riesgos de corrupción

¿Qué es riesgo de corrupción? La posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la institución Municipal, para obtención de un beneficio particular.





Es necesario establecer las causas; identificar las debilidades (factores internos) y las amenazas (factores externos), que puedan influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Descripción del riesgo de corrupción: Ya determinadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso, o procedimiento según sea el caso y por lo tanto debe estar descrito en forma clara y concisa.

1.2.2. Análisis del riesgo de corrupción:

Cual se puede realizar un evento, para lo cual se consideran los siguientes criterios:

- a) Casi seguro: Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias,
- b) Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

Este análisis mide el impacto y la consecuencia el cual se refiere al resultado de un evento de corrupción que afecta los objetivos de la institución, los cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. El impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y probidad de la institución llamada Municipio o Alcaldía, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la entidad. Por lo que siempre se califica de inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

1.2.3. Valoración del riesgo de corrupción

Ya identificados los riesgos de corrupción, la institución establece controles teniendo en cuenta: a) Controles Preventivos, disminuyen la probabilidad de ocurrencia, b) Controles correctivos, buscan eliminar las causas que generaron dicho evento. Se recomienda el modelo de la guía del DAFP -2011.

1.2.4. Políticas de administración del riesgo

Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar institución Municipal de Acacias, con respecto al riesgo, para lo cual la Alcaldía como organización de alta dirección ha considerado: a) Evitar el riesgo. Medidas para prevenir su realización; b) Reducir el riesgo. Medidas que disminuyan el riesgo de corrupción. En estas se consideran dentro del mapa de riesgos de la entidad, los posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos por los mismos.

1.2.5. Seguimiento de los riesgos de corrupción




La Oficina de Control Interno del Municipio de Acacias, debe hacer seguimiento a los Mapas de Riesgo por lo menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 30, y diciembre 31.

1.2.6. Mapa de Riesgo de Corrupción

Este es el resultado de identificar y analizar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos de todas las instancias del Municipio de Acacias.

1.3. Acuerdos de Transparencia

La Alcaldía tiene establecido como política, la suscripción de acuerdos de transparencia con la comunidad, los grupos que demuestren interés o con los habitantes de las áreas de influencia donde se pretenda intervenir o invertir, con el

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div>Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 www.tuv.com IO 9105085574</div> 
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	



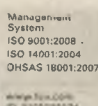

fin que ellos se conviertan en vigilantes de la gestión y cuya divulgación se hará por los canales de comunicación institucional, en la eventualidad que el proyecto por su magnitud e incidencia lo amerite, se divulgará por otros medios masivos.

1.4. Pactos de Integridad y de Control Social

La Entidad adelantará procesos de integridad para aquellos contratos que por su complejidad o cuantía de recursos involucrados, amerite que se implemente esta metodología, basada en acuerdos voluntarios de transparencia y autorregulación con proponentes, proveedores, contratistas y otros actores y grupos de interés.

Acción 1. *Implementar, socializar y evaluar los mecanismos institucionales para el buen desarrollo del componente gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.*

Actividad	Meta	Responsable	Fecha máxima
Actualizar el mapa de Riesgos institucional y Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos Institucional y riesgos de corrupción	Secretaria Administrativa y Financiera Secretaria de Planeación y Vivienda	Anual
Elaboración del Manual de riesgos de Corrupción y las Acciones para su manejo	Procedimiento de Identificación, evaluación y valoración de Riesgos institucionales y anticorrupción	Secretaria de Planeación y Vivienda	Septiembre 2018
Verificar que el mapa de Riesgos institucional se Encuentre debidamente actualizado y verificar la implementación de las acciones preventivas y puntos de control en los correspondientes procesos.	Mapa de riesgos Institucional y riesgos de corrupción	Coordinador SIG Jefe Oficina de control Interno	Semestral
Fortalecimiento de la infraestructura ética de los servidores y contratistas de la Alcaldía Municipal de Acacias	Mensajes permanentes en cartelera y correos electrónicos.	Secretaria Administrativa y Financiera	Semestral
Suscribir Acuerdos de Transparencia con los proveedores, en aquellos contratos que lo ameriten por su complejidad o cuantía de recursos	Acuerdos	Jefe de Oficina de Contratación	<i>Cada vez que se realice contratación con proveedores</i>

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites

Con esto se busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Administración Municipal de Acacias, con el que pretende optimizar, simplificar, eliminar, estandarizar y automatizar los trámites existentes, para acercar al ciudadano a los servicios que presta el Municipio, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Se pretende por la tanto eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción realizados en exigencias absurdas e innecesarias, demoras, cobros y otras acciones inadecuadas e injustificadas. Por lo tanto incluimos como eje fundamental aspectos encaminados a la racionalización de trámites:

- Mejorar la competitividad del Municipio.
- Construir un Municipio amable con el ciudadano.
- Contar con herramientas y mecanismos que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de servicios públicos.
- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con la Administración Municipal.

2.1. Identificación de Trámites



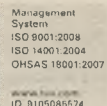

Aquí se definen cuáles son los elementos que integran el trámite o el procedimiento administrativo, con el fin de establecer la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, con lo que estamos dando cumplimiento a la ley 962 de 2005, por el cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y los particulares que ejercen funciones públicas.

Para realizar la identificación debemos realizar las siguientes actividades

Revisión de procesos: Es la identificación de trámites y procedimientos administrativos, los cuales son: misionales, de apoyo, operativos, seguimiento y evaluación. Estos deben cumplir las siguientes condiciones.

- Debe tener un soporte legal
- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano - persona jurídica o natural) El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación

Análisis Normativo: Se debe realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

de cada trámite, con el fin de evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites del Municipio. Por lo tanto debe cumplir con lo dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública, deberá encontrarse inscrito en el sistema único de información y trámites - SUIT. Art. 40 Decreto 019 de 2012. Se puede consultar la Guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública y manual del usuario, SUIT, elaborada por Función pública y ESAP.

Priorización de trámites a intervenir: Con el inventario de trámites, se identificarán aquellos que requieran mejorarse para garantizar la eficiencia y eficacia de la Administración Municipal y por ende la satisfacción del ciudadano o usuario. Para medir y lograr un buen resultado se debe realizar un cronograma de actividades.



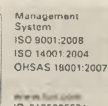

En esta realización de trámites se debe tener en cuenta factores externos e internos que inciden en la realización de la diligencia, los cuales pueden ser

Factores Internos: - Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano. - Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte el Municipio para la ejecución del trámite. - Tiempo: Demasiada duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

Factores Externos: - Pagos: cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite. - PQR: Análisis de las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios durante la ejecución del trámite. - Auditorias: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorias tanto internas como externas. - Consulta Ciudadana: Mecanismos de participación donde la comunidad exponga su percepción o criterio frente al desarrollo del trámite objeto de intervención y así poder tener un diagnóstico de la prestación de los servicios, haciendo participe a la comunidad de la solución.

Racionalización de Trámites: con esto buscamos reducir el trámite con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que impliquen eliminación, automatización, estandarización, simplificación, adecuación normativa, optimización del servicio. Todos enfocados a facilitar la acción del ciudadano frente al Municipio, obteniendo la optimización de trámites.

Simplificación: Aplicar estrategias efectivas en los trámites para que sean Simples, eficientes, directos y oportunos y estos comprenden actividades como: Reducciones

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

en costos operativos para el municipio y el usuario, de documentos, de tiempo de duración del trámite, de requisitos, etc.





Estandarización: La Administración Municipal establecerá trámites equivalentes frente a pretensiones similares que puedan presentar los usuarios ante diferentes dependencias o Funcionarios. Para lo cual se deberá consultar al - DAFP para saber cuáles son los parámetros de estandarización de dichos trámites y su cumplimiento se verificara con el - SUIT, Sistema único de información de trámites y procedimientos.

Eliminación: Se pretende eliminar todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuentan dinero y tiempo, y son inútiles para el Municipio y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de soporte legal y no tener ninguna finalidad pública.

Optimización: Son las iniciativas y tareas que permiten mejorar la satisfacción o complacencia del ciudadano a través de la Modernización en las comunicaciones, mejorando las relaciones entre entidades Municipales, Regionales y Nacionales; Aumento de puntos de atención y así reduciendo el tiempo en la atención; Consulta entre áreas o dependencias de la Administración y haciendo seguimiento del trámite por medios como el Internet, vía telefónica, etc.

Interoperabilidad: Se define según el programa Gobierno en línea como "el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y otras entidades" Por lo tanto el resultado de esta en el municipio es la de intercambiar información por parte de las instituciones Departamentales, Regionales y Nacionales mediante mecanismos tales como Web Service, Cadenas de trámites y/o ventanillas únicas. El programa Gobierno en Línea identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad:

- Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
- Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.
- Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información.
- Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.
- Escenario 5: Obtener voluntad política para el intercambio de información.
- Escenario 6: Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			  
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

Para cada uno de los escenarios anteriormente planteados la Guía de Uso del Marco Interoperabilidad de GEL da lineamientos a las entidades de las acciones a seguir.

Con el componente o estrategia anti trámites en su implementación de racionalización de trámites la Administración del Municipio de Acacias, buscara los siguientes beneficios:



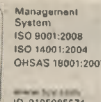

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

Automatización: Se utilizaran las tecnologías de la información y las comunicaciones-Tic, con el fin de optimizar los procesos que soportan los trámites, adoptar y adaptar software, hardware que conlleven a la agilización de procesos.

El Municipio en el marco de la estrategia del Gobierno en línea Territorial y con el fin de mejorar la prestación de los servicios y facilitar los procesos y la celeridad de los mismos, viene identificando los trámites que eventualmente pueden ser suprimidos, racionalizados o gestionados en línea, lo cual hace parte de la agenda de conectividad. Adicionalmente y en forma complementarias se ha dispuesto en la web del Municipio la relación de los requisitos para adelantar los diferentes trámites, al igual que los formatos que se emplean en cada uno de ellos.

2.2. Visibilidad de la Gestión y Transparencia Administrativa

En el ejercicio de la función administrativa, la Entidad propenderá por democratizar la información sobre requerimientos de tipo administrativo, a fin de garantizar su visibilidad, y ampliar las posibilidades de que la ciudadanía ejerza control social a su propia gestión. Para esto, publica, en sus carteleras internas y a través de la página web, los informes de ejecución presupuestal, los indicadores de ejecución de su presupuesto orientado a resultados, que permitan expresar de forma explícita, la relación entre las prioridades de sus políticas de control social, autorregulación, transparencia y efectividad en la gestión pública y la asignación del gasto. Ofrece información sobre los productos que entrega y los resultados hacia los que está orientado el gasto, especificando cuales son los beneficios que la comunidad recibe.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

2.3. Promoción de la participación y el control social a la ejecución de planes, programas y proyectos y a la prestación de los servicios misionales.

La Entidad promueve espacios para que la comunidad participe en la ejecución de programas y proyectos. Para esto, en la ejecución de proyectos que impliquen gestión comunitaria, se facilitan mecanismos para que los ciudadanos y sus organizaciones sociales intervengan, no solamente como sujetos receptores de conocimiento, sino que si cuentan con elementos conceptuales y metodológicos necesarios, para que se puedan vincular a los procesos de asesoría y fortalecimiento del ejercicio del control social en su calidad de líderes comunitarios cualificados, como monitores, gestores o promotores del control social, en las prácticas de cualificación y de generación de espacios para el control social.

2.4. Medios de comunicación para mejorar la interacción con la ciudadanía, usuarios y demás grupos de interés

La Entidad cuenta con medios de comunicación, los cuales se encuentran definidos en el plan de comunicaciones adoptado en el programa de gobierno en línea territorial, con el fin de facilitar la difusión y conocimiento de la información a todos los grupos de interés, dentro del mencionado plan encontramos:




Programas institucionales de radio

La Entidad promoverá la presencia regular de los secretarios de Despacho en espacios radiales de comunicación y otros en los que se divulgan aspectos relativos al control social y al trámite y atención de quejas, reclamos y en general, requerimientos de la ciudadanía.

Con lo anterior se pretende potenciar los contactos con los ciudadanos y las organizaciones sociales o comunitarias para la divulgación focalizada en los diversos segmentos o grupos de interés.

Buzón físico de sugerencias, quejas y reclamos

La Entidad tiene ubicado en la recepción de la sede de la entidad un buzón de sugerencias para recibir las expresiones y requerimientos de los usuarios y visitantes, el cual mensualmente el profesional universitario de correspondencia realiza la apertura de los diferentes buzones dispuestos en la administración en cada una de sus sedes y realiza el reparto de las solicitudes allí encontradas.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 www.tuv.com ID: 9105085574	
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA				
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3		

Carteleras Internas

La Alcaldía cuenta con cuatro (4) carteleras, dos ubicadas en el primer piso, en las cuales se dan a conocer aspectos de interés a los ciudadanos y usuarios visitantes, mediante la publicación de los informes de gestión, respuestas a requerimientos ciudadanos, comunicados de control interno, edictos y emplazamientos y otros aspectos relacionados con la planeación institucional y la gestión de los recursos, sus resultados e impactos.

Las otras dos carteleras, se emplean para la difusión de los medios de comunicación sobre el que hacer misional de la Entidad. Así mismo, informa sobre las actividades, y despliegue estratégico de la institución.

Página web

La página web de Municipio tiene un administrador, el cual se encarga de la actualización oportuna de toda la información de relevancia y que es considerada de público conocimiento, adicionalmente, tiene la responsabilidad de informar por ese mismo medio sobre actividades, servicios misionales y aspectos relativos a la planeación, ejecución y seguimiento de planes programas y proyectos emprendidos por el municipio en el marco de su plan de desarrollo. El diseño de la página web cumple con los estándares establecidos por el programa de Gobierno en Línea Territorial.

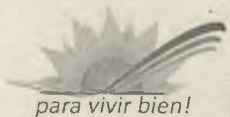


Correo Electrónico

La Entidad cuenta con este mecanismo para gestionar los procesos y para divulgar de manera ágil información sobre la prestación de los servicios y aspectos de interés.

Buzón virtual de sugerencias, quejas y reclamos y línea de atención

La Entidad tiene habilitado en la página web los módulos "contátenos y Peticiones, quejas y reclamos", con el fin que los ciudadanos realicen sus denuncias, peticiones, quejas, sugerencias o reclamos y puedan al mismo tiempo realizar seguimiento a las mismas. Adicionalmente se está tramitando la línea 9800 que se dará a conocer como línea anticorrupción para denuncias de la ciudadanía, casos que son investigados en la Entidad.

Acción 2. Implementar, socializar y evaluar los mecanismos institucionales para la racionalización de trámites

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 www.tuv.com ID 910508574	
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA				
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3		

Actividad	Meta	Responsable	Fecha máxima
Curso de manipulación higiénica de alimentos	La ciudadanía podrá realizar la inscripción al curso y la descarga del certificado en línea, haciendo el trámite ágil y eficiente, ahorrando tiempos y costos al ciudadano a la hora de realizarlo.	Secretaria de Salud / Apoyo Oficina TIC	Inicio 26/02/2018 Final 12/12/2018



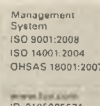

3. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación de la Administración Municipal con el Ciudadano. Por su importancia, se requiere que la entidad elabore anualmente una estrategia de rendición de cuentas.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, la Administración Municipal debe rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

A continuación se señalan los lineamientos generales contenidos en el mencionado documento Conpes:

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	



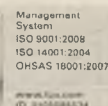

3.1. Componentes de la rendición de cuentas:

- **Información:** Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- **Diálogo:** Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones.
- **Incentivos o sanciones:** Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

3.2. Consideraciones de la Rendición de la Cuentas:

- Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, la entidad de la administración pública del Municipio de Acacias junto con sus servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.
- Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, "Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública".
- No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración local, y el Municipio en cabeza de su Alcalde explica el manejo de su actuar y su gestión.

Siendo así, seguirá esta administración Municipal haciendo gestión para que se lleven a cabo acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

3.3. Ruta de la Rendición de Cuentas

Insumos

- Diagnóstico proceso anterior
- Mapa de actores y caracterización, ciudadanos
- Necesidades de información
- Capacidad operativa y disponibilidad de recursos

Diseño

- Elección y cronograma acciones de información
- Elección y cronograma acciones de incentivos

Ejecución e Implementación



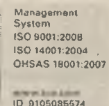

- Acciones de Información
- Acciones de Dialogo
- Acciones de Incentivo

Evaluación y Monitoreo

- Evaluación y Monitoreo
- Evaluación de Estrategias en Conjunto
- informe de RDC general
- Evaluaciones externas

Se recomienda consultar la cartilla de Audiencias Públicas en la ruta de rendición de cuentas a la Ciudadanía. Elaborada por Departamento administrativo de la Función Pública y la ESAP.

La rendición de cuentas se ordena como un proceso atendido por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, la administración pública del Municipio de Acacias, a través de sus servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

a los ciudadanos, organismos de control y otras entidades públicas de orden regional y nacional, a partir de la promoción del dialogo.



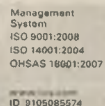

La Alcaldía Organizará y convocará a los estamentos vivos del Municipio a través del Plan de Medios adoptado, con el fin de presentar e informar sobre la gestión, administración e inversión de los recursos en el marco de la ejecución del plan de desarrollo.

Acción 3. *Implementar herramientas para mejorar la interacción con grupos de interés en el proceso de la rendición de cuentas*

Actividades	Meta	Responsables	Fecha Máxima
Brindar la información de calidad y en lenguaje comprensible a la comunidad	Pagina web	Secretaria de Planeación y Vivienda Secretaria privada	Anual Cuando Aplique
Invitación a inscripción y participación a la comunidad a la audiencia de rendición de cuenta	Página web Redes sociales	Secretaria de Planeación y Vivienda Secretaria privada Secretario TIC	Anual Cuando Aplique
Realizar audiencia pública para informar, explicar, justificar y consultar la gestión ante la ciudadanía, garantizando dialogo doble vía.	Evento de rendición de cuentas mediante audiencia pública	Secretaria de Planeación y Vivienda Secretaria Privada	Cuando Aplique
Realizar actividades de sensibilización y capacitación en temas de transparencia, ética pública y anticorrupción.	Actividad	Jefe de control Interno	Semestral
Programar y realizar informe de seguimiento y evaluación al procedimiento de rendición de cuentas evidenciando la efectividad de las acciones	Informe de seguimiento	Jefe de control Interno	Cuando Aplique

4. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			  
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

4.1. Mecanismos para la participación y colaboración ciudadana

4.1.1 Línea anticorrupción

El Municipio gestionará una línea telefónica gratuita que se dará a conocer como línea anticorrupción, que cumplirá una doble función: brindará una oportunidad a la ciudadanía para denunciar situaciones irregulares o casos de corrupción en el Municipio, por lo que es un insumo para la prevención de la corrupción y la ineficiencia. Sin embargo, también facilitará a la ciudadanía, especialmente a los usuarios y demás grupos interesados o afectados con la gestión de la Entidad, que se pronuncien informando sobre presuntos casos de corrupción por parte de los servidores públicos de la Entidad, en cumplimiento de la función legalmente asignada.

4.1.2 Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

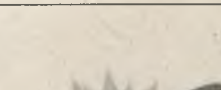


A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir la dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Administración Municipal de Acacias, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se harán de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

4.1.3 Definiciones

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones;

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 <div>Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007</div> 
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el Servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta

4.2. Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias




Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.

El Municipio se compromete y deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co).

Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.

Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

[Handwritten signature]

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div style="display: inline-block; vertical-align: top; font-size: 0.8em;"> Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 www.tuv.com ID: 0105085574 </div> 
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción. La Administración Municipal de Acacias ha considerado una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.



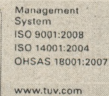

Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver son:

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

NOTA: las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

4.3. Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 - Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden territorial.

Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.




4.3.1 Control

La Oficina de Control Interno: vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración Municipal.

La Oficina de Control Disciplinario será quien que se encargue adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos, deberán adelantar las investigaciones en caso de incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y quejas contra los servidores públicos de la entidad.

Veedurías ciudadanas: Se debe:

- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 <div>Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007</div> 
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal. Estos son los medios que cuenta la Entidad, los cuales son adecuados para la atención de los requerimientos que presente la ciudadanía y los usuarios de sus servicios misionales.

Los sistemas y demás aplicativos empleados en esta función permiten registrar, los datos básicos de la presentación de la queja, reclamo o solicitud, que permitan identificar la ocurrencia de los hechos y realizar el seguimiento a la oportuna respuesta o atención de la Petición, queja o reclamo.



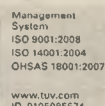

Cuando el requerimiento contenga denuncia relacionado con una no conformidad en la prestación de un servicio (reclamo) o una denuncia sobre la conducta o el desempeño de un servidor público en ejercicio de sus funciones (queja) se aplicará lo dispuesto en el procedimiento vigente, el cual será ampliamente divulgado y socializado con los usuarios y demás grupos de interés, aprovechando los medios de comunicación de que dispone la Entidad, guardando en todo caso la reserva de la información acopiada, hasta el total esclarecimiento de las situaciones denunciadas, cuando a ello haya lugar.

4.4. Promoción de la participación y el Control Social en la Planeación y el Direccionamiento Estratégicos

El Municipio facilita por todos los medios y canales posibles, el acceso a la información, planes, pro- gramas, proyectos e informes de gestión con indicadores que permitan analizar los avances y cumplimiento de los objetivos propuestos y de los compromisos del Plan de Desarrollo, con el fin de facilitar el ejercicio del control social a su propia gestión.

La publicación de los datos más relevantes de la planeación, como el plan de acción, el Presupuesto Orientado a Resultados y los proyectos de inversión, serán publicados en la página Web de la Entidad.

Los componentes de los proyectos de inversión que incluyan gestión comunitaria deben contemplar mecanismos de divulgación y socialización con las comunidades intervenidas, de las acciones a realizar, a fin de que conozcan sobre las propuestas de acción y tengan posibilidad de pronunciarse sobre ellas y retroalimentar los proyectos con sus iniciativas y necesidades.



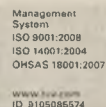

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

4.4.1 Promoción de la Participación y el Control Social a lo Misional

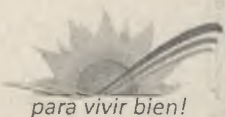

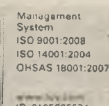

El Municipio presta colaboración y apoya la iniciativa de todas las asociaciones, grupos de control social o veedurías ciudadanas que se constituyan o que estén interesadas en adelantar prácticas de control social sobre la gestión de la Entidad.

Acción 4. *Implementar herramientas para mejorar la interacción con grupos de interés*

ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA
Actualizar y Divulgar el procedimiento de Atención de quejas, reclamos y solicitudes de información y los mecanismos para facilitar la Interacción con la entidad y obtener respuesta.	Divulgación	Secretaria administrativa y financiera Profesional universitario atención al ciudadano	9 Febrero de 2018
Realizar seguimiento a las quejas, reclamos y solicitudes de información y los mecanismos para facilitar la Interacción con la entidad y obtener respuesta.	Informe de seguimiento	Oficina de control interno	Semestral 31 enero de 2018 31 julio de 2018
Verifica que se encuentren disponibles en la página web, los formatos y documentos requeridos para acceder a los servicios misionales que ofrece la Entidad, en sus versiones actualizadas.	Documentos Actualizados SIG	Planeación y vivienda Coordinador SIG Oficina TICS	Trimestral
Verificar que se encuentren en la página web, bs planes, programas y proyectos, indicadores y demás documentos que dan cuenta de la planeación institucional y de su ejecución	Pagina Web	Oficina TICS Según corresponda misión laboral.	Cuatrimestral
Divulgación de la Gestión contractual de Municipio en la Pagina www.colombiacompraeficiente.gov.co	Secop	Oficina de Contratación	Cuatrimestral

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

Divulgación de la Gestión contractual del Municipio en la Página www.acacias-meta.gov.co	Secop	Oficina Tics	Cuatrimestral
Actualizar los instrumentos y lineamientos para evaluar la satisfacción, necesidades y expectativas de los usuarios para la retroalimentación constante en la ejecución de los servicios misionales	Encuestas de satisfacción	Secretaria administrativa y financiera Profesional universitario atención al ciudadano Coordinador SIG	Marzo del 2018
Socializar los instrumentos y lineamientos para evaluar la satisfacción, necesidades y expectativas de los usuarios para la retroalimentación constante en la ejecución de los servicios misionales	Informe de encuesta de satisfacción	Secretaria administrativa y financiera, Profesional universitario atención al ciudadano	Cuatrimestral
Seguimiento a la caracterización de los ciudadanos y usuarios de la administración central.	Informe de caracterización	Secretaria social, de educación, Cultura y deportes	29 junio de 2018
Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente los ciudadanos y promover la calidad en el servicio.	Capacitación	Secretaria administrativa y financiera Profesional especializado recurso humano	Semestral
Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos hacer contestados sus solicitudes dentro de los términos de ley.	Divulgación Correo electrónicos	Secretaria administrativa y financiera	Semestral
Realizar seguimiento a buzones de sugerencias de las diferentes sedes de la administración central y su respectiva canalización al responsable de la respuesta de la solicitud.	Buzón de Sugerencias	Secretaria administrativa y financiera Profesional universitario atención al ciudadano	Mensual.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

5. QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a La Información

Este componente recoge los lineamientos del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712/14 y el Decreto 1081/15, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública de la gestión. Por ello, la administración central, está comprometida con la política de acceso a la información pública, por lo cual buscará que toda la información que administra y que no esté cobijada bajo el título de clasificada o reservada, se encuentre actualizada y disponible para su consulta en cualquier medio

5.1. Mecanismos para fortalecer la coordinación interna y externa





Las actuaciones de la Administración Municipal se hacen de manera coordinada en procura de transferir metodología para la gerencia pública, por esto importa en gran medida, desarrollar mecanismos para la coordinación interna de acciones, especialmente en lo relativo a la racionalización en la solicitud y entrega de la información, elemento esencial y estratégico, que es a la vez insumo y resultado de su gestión.

Coordinación para el uso de la información:

Cada uno de los líderes de procesos identificara las fuentes de información que eventualmente podrán suministrar información valiosa y de interés para el Municipio.

En cada uno de los procesos misionales, se deben identificar las fuentes externas que suministran información, los datos y características provenientes de las mismas, aspectos que deben ser relacionados, socializados y controlados mediante instrumentos de autocontrol o los puntos de control que se determinen por los responsables de los procesos, en la correspondiente caracterización.

Toda la información que se utilice como insumo para la consolidación de servicios misionales expresados en informes, diagnósticos, estudios, instrumentos, o documentos de evaluación, debe incluir las fuentes de información y contar en el área de gestión con los soportes que permitan verificar la veracidad y confiabilidad de los datos manejados y analizados.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

Antes de solicitar información a las entidades públicas se debe verificar que ésta no exista ya en la Entidad, que no haya sido solicitada por otro (s) proceso (s) o centro (s) de gestión o que no esté disponible en algún portal de información en Internet del que se pueda tomar sin hacer un requerimiento. Si la información es pertinente, se ha verificado que no se encuentra disponible y no existe reserva legal u otro tipo de restricción sobre el dominio de la misma, una vez solicitada, se ubicará en la red interna y se informará mediante los medios de comunicación organizacional pertinentes, definidos en el Plan de Medios de la Entidad, para garantizar que otros procesos tengan acceso a esta información.

La Alta Dirección a través del proceso de Mejoramiento Continuo en coordinación con el proceso de Administración de los sistemas de información y tecnología, generará herramientas y metodologías que garanticen o contribuyan a asegurar el uso compartido, la eficiencia y efectividad de la información que reciba la Entidad en sus procesos misionales.

Igualmente se garantiza la centralización de la información para que haya una fuente única de información tanto en medio virtual como físico.




5.1.1 Lineamientos de Transparencia Activa

Con el propósito de priorizar estrategias de Lineamientos de Transparencia Activa contamos con la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Realizamos la publicación de la información en la página web oficial y redes sociales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

La entidad realiza actividades que contribuyan a la racionalización administrativa y disponibilidad de la información en el sitio web de la entidad en la sección 'Transparencia y acceso a la información pública', en caso de publicarse en una sección diferente se utiliza enlaces de acceso a la misma.

5.1.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva

Para el cumplimiento de la estrategia de transparencia pasiva realizamos seguimiento al 100 de las PQRSD que realiza la ciudadanía por los diferentes canales, cumpliendo con la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.

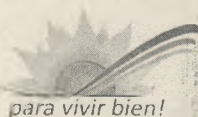


	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

Acción 5. Verificar las existencias de las instancias y Mecanismos para la Transparencia y Acceso a La Información

6. Iniciativas Adicionales: Fomento de la cultura de la legalidad

Actividad	Meta	Responsable	Frecuencia
Actualizar en la página web el directorio de contactos del personal de administración central	Página web	Secretaria Privada, Profesional de Comunicaciones Oficina TIC	Semestral.
Informar sobre PQRS y tiempo/respuesta.	Informe de seguimiento	Oficina de control interno	31 enero 2018 31 julio de 2018
Actualizar el sistema de recepción PQRS de acuerdo con las nuevas directrices, cada dependencia debe consolidar el informe de PQRS los primeros cinco (5) días mes vencido y allegar a la oficina de control interno.	GATC - F - 02 Informe Detallado Mensual PQR	Todas las secretarías y oficinas	Primeros cinco (05) de cada mes
Seguimiento de las líneas telefónicas de cada dependencia de la administración central, para mejorar la atención y servicio del ciudadano.	Informe de seguimiento	Oficina TIC	Semestral

La administración central contempla iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción con actividades encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 www.tuv.com ID: 9105086574	
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA				
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3		

6.1. Mecanismos para fomentar la cultura de la legalidad

6.1.1 Código de ética y de buen gobierno

El Código de Ética y de Bien Gobierno es el eje central para el control del estándar de la Conducta ética de los servidores públicos de la Alcaldía de Acacias, que permite contar con un adecuado ambiente de control. Se estructura a partir de un Acuerdo ético, texto construido colectiva y participativamente, manteniendo la coherencia con los principios constitucionales que rigen la función pública.

La Entidad adelantará ejercicios periódicos de revisión de los valores y principios de la Entidad y contará con una proclama de integridad, con políticas institucionales que rigen y orientan el desempeño laboral, así como con prácticas de buen gobierno.

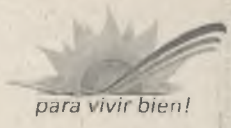

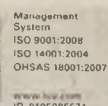

6.1.2 Actividades de inducción, re inducción

Todos los años, se realizarán actividades de inducción y reinducción, que incluye una programación espacial para la divulgación de la planeación institucional, los resultados obtenidos en la vigencia anterior. En ese contexto, se presentan los aspectos más importantes de la gestión ética y de integridad en la Entidad, el Código de ética y de Buen Gobierno Proclama de integridad, principios, valores, políticas y prácticas de buen gobierno.

6.1.3 Campaña permanente de sensibilización sobre legalidad, legitimidad y ética pública

La Entidad desarrollará campañas institucionales de sensibilización (dirigidas a servidores públicos, contratistas, proveedores y grupos de interés) sobre la importancia de la ética pública y la cultura de la legalidad y su incidencia en la legitimidad, la gobernabilidad institucional.

Acción 6. Ejecutar el programa de gestión ética y de integridad

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			  
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	





Actividad	Meta	Responsables	Fecha máxima
Socialización del código por áreas	Código de ética y buen Gobierno	Secretaria administrativa y financiera Talento Humano	Semestral
Actualizar y socializar el código de ética y de buen gobierno de la entidad, en el marco de la semana de la ética pública	Código de ética y buen Gobierno Campaña de código de Ética Registro de asistencia	Secretaria administrativa y financiera Talento Humano	Semestral
Plan de bienestar social y mejoramiento de la calidad de vida laborar.	Acto administrativo	Secretaria administrativa y financiera Talento Humano	Anual

6.2. Aplicación efectiva de las Normas

6.2.1 Mecanismos para la aplicación efectiva de las Normas

6.2.1.1. Divulgación de la normatividad vigente

La socialización y divulgación de la normatividad, tanto interna como externa, está a cargo de la Oficina Jurídica del Municipio, la cual, de conformidad con lo establecido en el Decreto 259 de 2006, es la Dependencia a la que le corresponde la función de informar al Alcalde y a los diferentes funcionarios de la Administración Municipal respecto a la expedición de Leyes y normas que afecten directamente al Municipio y que por su importancia y trascendencia requieren ser difundidas, comprendidas y aplicadas. Para ello, se hace uso de los medios organizacionales previstos en el Plan de Comunicación Institucional, como son publicaciones, carteleras, comunicados y medios electrónicos como las redes sociales, correo electrónico y otras aplicaciones

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			  
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

de internet.

6.2.1.2. Administración y actualización del Normograma:

Como Política Institucional, el Municipio de Acacias ha dispuesto en su portal de Internet el vínculo de "Normograma", donde se podrá consultar en forma permanente la normatividad interna y externa del Municipio, que no solamente le servirá a los funcionarios en su quehacer diario, sino también permitirá darla a conocer a particulares que tengan interés legítimo en conocerla y como soporte a su función de veeduría y control ciudadano.

Dentro de las bondades de lo anterior está el poder contar en forma rápida con la normatividad vigente de cara a los procesos de autoevaluación, evaluación y evaluación independiente, dentro del marco del ejercicio del autocontrol, y autorregulación.

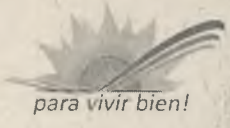


El Normograma es administrado por la Secretaría de planeación y vivienda con asesoría permanente del profesional especializado del SIG o quien haga sus veces y es actualizado por cada uno los líderes y responsables de los procesos, con la asesoría legal de la Oficina Jurídica.

6.2.1.3. Campaña institucional de divulgación de la normatividad sobre prevención y lucha contra la corrupción:

Con el fin de garantizar la divulgación de la normatividad vigente relacionada con la prevención y la lucha contra la corrupción, el Municipio desarrolla programas institucionales de divulgación para los servidores públicos (funcionarios, supervisores, interventores y contratistas) así como para los usuarios potenciales de los servicios que presta. Especialmente en lo relacionado con la ley 1474 de 2012 o estatuto Anticorrupción, la Ley 734 de 2002 Código único Disciplinario y el decreto 019 de 2012 estatuto anti trámites y demás instrumentos suministrados por el Programa Presidencial de Lucha contra la corrupción en los ámbitos nacional y departamental. Así mismo, se divulga de forma permanente, la presente Estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.

6.2.1.4. Auditoría de cumplimiento legal:

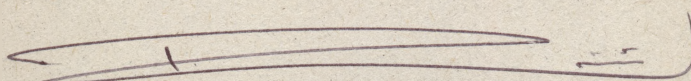
Dentro del Plan de Auditorías de cada vigencia, La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, verificará el apego y el cumplimiento en todas las actuaciones de la

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <small>Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 www.tuv.com ID: 9105085574</small> 
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	




Administración a la normatividad vigente tanto interna como externa, criterio que deberá ser observado en todas las fases de los procesos por los funcionarios responsables de los mismos, Así mismo, la Oficina de Control Interno deberá informar a la Alta Gerencia sobre las desviaciones, causas, consecuencias de los hallazgos detectados y de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, a fin de asegurar el cabal cumplimiento de las disposiciones vigentes.

Acción 7. *Implementar, socializar y evaluar los mecanismos institucionales para la aplicación efectiva de las Normas.*

Actividad	Meta	Responsable	Fecha máxima
Actualizar y divulgar la normatividad aplicable a buen desarrollo de la administración Central.	Normograma	Secretarios y jefes de Oficina Coordinador SIG	Semestral
Verificar que el normograma se encuentre actualizado en la WEB.	Publicación Normograma en la página web	Jefe de oficina TICS Coordinador SIG	Semestral
Implementar una campaña de divulgación de la normatividad sobre la prevención y lucha contra la corrupción	Campaña de divulgación	Oficina de control interno	30 Junio de 2018
Incluir el programa de Auditoria y en el plan de evaluación del sistema de control interno ejercicios de auditoria de cumplimiento efectivo de las normas aplicables	Programa de Auditoria 2017	Oficina de control interno	31 Marzo de 2018



DIEGO JAVIER FUENTES GARCIA
Secretario de Planeación y Vivienda

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha: 19/01/2017	Código: GPLV – F – 45	Versión: 3	

Referencias Bibliográficas

Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.

Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. 2015

Documento Conpes 3654/10 -Ley 1474/11. Estatuto Anticorrupción

Ley 1712 de 2012. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción 33

Decreto 2641/12. Reglamenta los artículos 73 y 76 del Estatuto Anticorrupción - Decreto 2693/12. Estrategia Gobierno en Línea

Decreto 019/12. Ley Antitrámites