

**SEGUIMIENTO - ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 2013 - SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ**

**PERIODO SEPTIEMBRE 1o a NOVIEMBRE 30 DE 2013**

COMPONENTE	LINEAS DE ACCIÓN	RESPONSABLE	ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR	ACTIVIDADES EJECUTADAS A 30 DE NOVIEMBRE												
				SEP				OCT				NOV				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
PRIMER COMPONENTE IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN E INSTITUCIONALES Y ACCIONES PARA SU MANEJO	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	TODOS LOS PROCESOS Administración de Riesgos de la Secretaría General - Resolución 303/2012	Actualizar en el aplicativo dispuesto para tal fin en la Entidad, los riesgos de corrupción, analizando las causas. Igualmente, identificar nuevos riesgos que impacten el proceso y afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales.													La Secretaría General estableció mediante la Resolución No. 303 de 2012, la Política Integral de Administración de Riesgos, la cual imparte lineamientos para un adecuado tratamiento de los riesgos de gestión institucional, incluidos los relacionados con la corrupción. Igualmente, en el Sistema Integrado de Gestión, la Entidad cuenta con el procedimiento 2010111-PR-214 Administración del Riesgo, con el aplicativo "Sistema de Información para la Administración del Riesgo", los cuales facilitan la identificación y administración de los riesgos en la Entidad.  La política de riesgos define que los procesos deben identificar, analizar, valorar y mitigar el riesgo, y establece ciclos de control en las fechas 31 de marzo y los 10 primeros días de julio y noviembre, en los cuales, los procesos deben actualizar la información y evaluar las probabilidades e impactos.  La gestión realizada a través del Sistema de Información para la Administración del Riesgo por los procesos con corte a 30 de noviembre fue:  1. Se actualizaron en el aplicativo, los riesgos de gestión institucional, incluidos los de corrupción, se definieron las causas, las consecuencias, los controles asociados, la descripción de la prueba y su frecuencia. 2. Se definieron los rangos de probabilidad e impacto y su correspondiente peso. 3. Se calificaron los controles a las causas asociadas a los riesgos en los ciclos de control establecidos en la política y los definidos por cada uno de los procesos. 4. Se formularon planes de acción a las causas. En los planes se definieron actividades, responsables, fecha de compromiso e indicadores y en ese mismo sentido los procesos realizan seguimiento al cumplimiento de las acciones en el tiempo establecido.
			Establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias													
			Identificar y valorar los controles definidos en cada riesgo													
			Definir actividades encaminadas a evitar y reducir los riesgos de corrupción e institucionales.													
			A través de los Subcomités de Autocontrol realizar seguimiento continuo a las acciones de mitigación implementadas.													
			SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN E INSTITUCIONALES	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Realizar seguimiento de los riesgos de conformidad con los ciclos de control establecidos mediante la Resolución 303 de 2012 y los definidos por los procesos.											
ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN E INSTITUCIONALES	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO	Asesorar a los procesos de la Secretaría General en la identificación, análisis, valoración y acciones de mitigación de los riesgos y en la utilización de la metodología de la herramienta del sistema de Administración del Riesgo													Se han realizado 112 asesorías, acompañamientos y sensibilizaciones a los procesos de la Entidad en temas relacionados con la identificación, análisis, valoración y mitigación del riesgo. Igualmente, se han realizado capacitaciones en el manejo del aplicativo. Lo anterior, con el propósito de generar en los procesos un alto nivel de apropiación y cultura en la administración de los riesgos.	
SEGUNDO COMPONENTE TRAMITES	IDENTIFICACIÓN DE TRAMITES	SERVICIO AL CIUDADANO EN COORDINACIÓN CON SECRETARÍA GENERAL	Diagnóstico de los trámites y servicios de la secretaria general; Matriz de portafolio de bienes y Servicios / Guía de Trámites y Servicios/ SUIT.													Se realizó una actualización del Portafolio de Bienes y Servicios de los procesos de la entidad, en cual se encuentra publicado en el aplicativo de sistema integrado de gestión. Se cargó la información del procedimiento Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero, en el SUIT 3.0 (herramienta que alimenta información de las entidades, para que el ciudadano pueda consultarlo en el portal del estado colombiano) de acuerdo con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.
			Entrega de lineamientos a través de memorando a los responsables de procesos para que realicen la revisión de sus procesos y análisis normativo e identifiquen y definan los posibles trámites y servicios al interior de los mismos.													Actividad cumplida, el cual fue reportada en el informe de seguimiento a 31 de agosto de 2013
			Presentación del componente antitrámites y los resultados del diagnóstico a los responsables de procesos.													Actividad cumplida, el cual fue reportada en el informe de seguimiento a 31 de agosto de 2013
			Elaboración y entrega de cronograma para realización de mesas de trabajo con los responsables de los trámites y servicios.													Actividad cumplida, el cual fue reportada en el informe de seguimiento a 31 de agosto de 2013

**SEGUIMIENTO - ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 2013 - SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ**

**PERIODO SEPTIEMBRE 1o a NOVIEMBRE 30 DE 2013**

COMPONENTE	LINEAS DE ACCIÓN	RESPONSABLE	ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR	ACTIVIDADES EJECUTADAS A 30 DE NOVIEMBRE															
				SEP			OCT			NOV									
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
SEGUNDO COMPONENTE ESTRATEGIA ANTI	PRIORIZACION, RACIONALIZACION E INTEROPERABILIDAD DE TRAMITES	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y DIRECCION DE SECCIONES DEPENDENCIAS DE LA SECRETARIA GENERAL	Realización de mesas de trabajo con los responsables de los trámites y servicios para la priorización, creación, actualización, simplificación, eliminación e identificación de escenarios de interoperabilidad con otras entidades frente a los trámites y servicios en la entidad.																Se realizaron mesas de trabajo los días 4,18 y 26 de septiembre de 2013, en las cuales se asesoraron, revisaron y ajustaron los tramites y servicios de la Secretaria General.
			Registro de los trámites y servicios en el SUIT. Solicitud al DAFP para la revisión y aprobación de los trámites y servicios y su publicación en el portal del estado colombiano.																Se solicito al DAFP mediante correo electrónico la migración de los trámites y servicios de SUIT 2.0 a la versión 3.0. A 30 de Noviembre el DAFP no ha procedido con los requerimientos solicitados.
			Publicación de los trámites y Servicios en Guía de Trámites y servicios.																Se cargó la información del procedimiento Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero, en el SUIT 3.0 (herramienta que alimenta información de las entidades para que el ciudadano pueda consultarlo en el portal de lestadado colombiano) de acuerdo con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.
			Prestar acompañamiento para que cada proceso aplique encuesta para medir la Satisfacción del usuario frente a los trámites y servicios que presta la entidad.																La Secretaría General se encuentra realizando encuestas telefónicas a los usuarios atendidos sobre la satisfacción de los servicios prestados y los trámites ofrecidos, en el mes de diciembre se consolidará la información para la formulación de acciones.
			Analizar los resultados de la encuesta y formular las acciones pertinentes frente a éstos.																Actividad cumplida, el cual fue reportada en el informe de seguimiento a 31 de agosto de 2013
TERCER COMPONENTE ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	INFORMACION	O.A.P. - TODAS LAS DEPENDENCIAS	Identificación y Diagnóstico sobre la información que la Entidad da a conocer de su gestión a los ciudadanos .																Actividad cumplida, el cual fue reportada en el informe de seguimiento a 31 de agosto de 2013
			Mesas de trabajo con las áreas misionales para construir la caracterización de los ciudadanos, mapa de actores y determinación de las necesidades de información de los usuarios frente a la gestión de la Secretaría General.																Actividad cumplida, el cual fue reportada en el informe de seguimiento a 31 de agosto de 2013
	O.A.P. - CONTROL INTERNO	Diseñar un documento consolidado de diagnóstico, con los requerimientos de información de los ciudadanos y la estrategia de rendición de cuenta.																Se elaboró documento "DIAGNÓSTICO Y METODOLOGÍA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN" entre las Oficinas de Planeación y Control Interno en cual reportó en la Oficina de Planeación, se espera para el mes de diciembre su socialización con los procesos de la entidad.	
	O.A.P. DDDI	Adelantar gestiones con las áreas competentes para la publicación de la información faltante, actualización permanente de la información publicada.																Actividad cumplida, el cual fue reportada en el informe de seguimiento a 31 de agosto de 2013	
DIÁLOGO	EJECUCION	O.A.P. - TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA S.G.	Ejecución e implementación de la estrategia de rendición de cuentas																<b>Fase 1: Preparación Interna</b>
																			Se elaboró documento "DIAGNÓSTICO Y METODOLOGÍA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN" entre las oficinas de planeación y control interno (actividad reportada en "Diseñar un documento consolidado de diagnóstico, con los requerimientos de información de los ciudadanos y la estrategia de rendición de cuenta.")
																			Se solicitó al asesor de comunicaciones el diseño de piezas comunicacionales alusivas a la rendición de cuentas para lo que resta del año 2013 y durante el año 2014 (actividad realizada con corte a 30 de Noviembre). Actualmente se encuentra en desarrollo por parte del asesor.
																			Se solicitó a la Dirección Jurídica la estructuración de un documento que permita armonizar la relatoria de la participación ciudadana en el marco normativo de la rendición de cuentas, el cual se encuentra en desarrollo.
																			<b>Fase 2: Desarrollo del Ejercicio</b>
																			Se solicitó al Asesor de Comunicaciones adelantar las siguientes acciones: Estandarizar, implementar, publicar y evaluar el impacto de un protocolo para informar periódicamente a la Opinión Pública, acerca de los hechos puntuales y periódicos de la gestión misional, el cual se encuentra en desarrollo, por parte de este.
															La estrategia se encuentra en un avance aproximado del 5%, sin embargo, se han adelantado gestiones relacionadas con el marco jurídico y la estrategia comunicacional. Por lo tanto, las restantes actividades se reprogramarán para el año 2014				

**SEGUIMIENTO - ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 2013 - SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ**

**PERIODO SEPTIEMBRE 1o a NOVIEMBRE 30 DE 2013**

COMPONENTE	LINEAS DE ACCIÓN	RESPONSABLE	ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR	ACTIVIDADES EJECUTADAS A 30 DE NOVIEMBRE																
				SEP			OCT			NOV										
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
	INCENTIVOS O SANCIONES	O.A.P y DDDI	Gestionar recursos para financiar las actividades de rendición de cuentas.																	Se adelantaron gestiones a través el proyecto 484 " Sistema de mejoramiento de la gestión en la Secretaría General" para aumentar el presupuesto asignado a 460 millones, el cual en su descripción define que continuará manteniendo, mejorando y articulando el Sistema Integrado de Gestión, donde se reporta un cumplimiento del 100%. Sin embargo, se argumenta que los recursos fueron restringidos y se asignaron finalmente 300 millones , así mismo el sustento del proyecto no refleja de manera puntual los recursos destinados a financiar las actividades de rendición de cuentas, no obstante en visita de seguimiento se argumenta que los recursos se encontraban contemplados en el Subsistema de Responsabilidad Social, pero debido a la no aprobación de los recursos iniciales este Subsistema no cuenta con presupuesto
		O.A.P. - CONTROL INTERNO	Establecer y socializar un procedimiento y una metodología para efectuar la participación y rendición de cuentas de la SG																	Atendiendo a lo establecido en el Decreto 019 de 2012, dentro de un solo documento se realizó la estrategia de rendición de cuentas de la Entidad y la metodología, pues este documento también contiene los pasos para efectuar los ejercicios de rendición de cuentas en la Secretaría General, estableciendo una fase de preparación interna y posteriormente a una fase que corresponde al desarrollo propio del ejercicio
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Revisar actualizar e implementar los procedimientos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y la Gestión para la atención de Solicitudes Ciudadanas en la Secretaría General.																	Se crearon los procedimientos "Atención de Solicitudes Ciudadanas" y "Direccionamiento de Solicitudes Ciudadanas SDQS" los cuales están orientados a la atención de las peticiones ciudadanas presentadas ante la Entidad Y se actualizó el procedimiento "Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero". los cuales se encuentran en el sistema de gestión de la entidad y en la web de la Secretaría General,
			Medir la satisfacción y expectativas ciudadanas, para la toma de decisiones encaminadas a la mejora del servicio.																	Se realizó el proceso de contratación Concurso de Méritos Abierto con propuesta técnica simplificada No. 05 de 2013, el cual fue declarado desierto mediante resolución 038 de 2013. Se opta por realizar el proceso de medición directamente por la Dirección. Se iniciaron los procesos de contratación de personal para la realización de encuestas y tratamiento de datos.
			Avanzar en la adecuación física y tecnológica de los canales de atención, de acuerdo con la normatividad vigente y gestionar recursos para su optimización permanente.																	Se realizó la contratación de obras y actividades de adecuación, reparaciones locativas y mantenimiento de las diferentes sedes de la Red CADE, por valor de \$1.120 millones. Se contrató la adquisición de aire acondicionado para los equipos de la red CADE. También se avanza en las actividades precontractuales para la adquisición de un sistema de turnos, señalización digital. Por otra parte, con respecto al mejoramiento de la infraestructura tecnológica, también se incluyen las gestiones realizadas para el mejoramiento de los aplicativos que soportan el servicio, tales como el portal Bogotá procurando hacerlo más interactivo para la ciudadanía; la página de contratación a la vista y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en los cuales se ha realizado mantenimiento y se han desarrollado nuevas funcionalidades para facilitar a los ciudadanos la consulta de la información; igualmente se han adelantado gestiones para renovar la Guía de Trámites y Servicios y el Mapa Callejero.
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Realizar jornadas de sensibilización y cualificación para los servidores de puntos de contacto.																	Se realizaron las siguientes actividades: • Inducción en conceptos de servicio al ciudadano, jornadas realizadas: 46, servidores impactados: 964 • Jornadas de reinducción y refuerzo en conceptos de servicio al ciudadano, jornadas realizadas: 16, servidores impactados: 516 • Actividad de sensibilización para fomento de cultura de servicio jornadas realizadas: 30, servidores impactados: 825 • Seminario taller : la calidad del servicio a través del ser jornadas realizadas: 17, servidores impactados: 1600 • Total jornadas 109 y servidores impactados 3905.
			Desarrollo e implementación del SuperCADE virtual como canal articulador de información, trámites y servicios para la ciudadanía.																	Se contrataron de los servicios de diseño, desarrollo e implementación de nuevos módulos del Super CADE Virtual, plataforma de integración de servicios y trámites virtuales que beneficia a la ciudadanía con la economía de tiempo y dinero.
RES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	GESTION Y SEGUIMIENTO	DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Realizar el diseño de ajustes y puesta en producción del Web service - SDQS y SIGA. Y efectuar reuniones para la integración con los organos de control.																	En el mes de noviembre se realizaron las pruebas finales con los desarrolladores del SIGA y de SDQS antes de pasar a producción , se tiene prevista nueva sección de pruebas diciembre 10 de 2013 (Responsable contratista SIGA) . Los organos de control se encuentran parametrizados en el aplicativo.
			Ajustar el SDQS, incluyendo la tipología de denuncia y su respectivo reporte y diseñar un formato electronico, para el registro de cada una de las tipologías de requerimientos.																	Se ajustaron parámetros en el aplicativo SDQS del tipo de requerimiento "denuncia por corrupción" en todas las entidades del Distrito que gestionan el SDQS. Con respecto al formato electrónico se procedió a vincular el link de denuncias al SDQS, el cual ya tiene diseñado un formulario para el registro de las solicitudes.
			Se solicitarán los recursos en el anteproyecto para el diseño del registro público, de acuerdo con los parámetros de la circular externa 001 de 2011 Consejo Asesor del Gobierno nacional en materia del Control Interno.																	Se encuentra en ejecución el reporte modificado que se ajusta a lo exigido en la circular externa 001 de 2011. Es de anotar que el avance de la actividad se encuentra en el 55% y está programada para culminar a finales de diciembre de 2013.

**SEGUIMIENTO - ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 2013 - SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ**

**PERIODO SEPTIEMBRE 1o a NOVIEMBRE 30 DE 2013**

COMPONENTE	LINEAS DE ACCIÓN	RESPONSABLE	ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR	ACTIVIDADES EJECUTADAS A 30 DE NOVIEMBRE															
				SEP			OCT			NOV									
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
ESTANDAR QU	IDENTIFICAR Y ANALIZAR LOS DERECHOS DE PETICIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y LOS RELACIONADOS CON INFORMES DE RENDICIÓN DE CUENTAS	DIRECCIO	crear un subtema en el SDQS de la Secretaría General llamado "SOLICITUD DE INFORMACIÓN INFORMES DE RENDICIÓN DE CUENTAS"																Se creó en el aplicativo SDQS el subtema "Informes rendición de cuentas", asociado a la Oficina Asesora de Planeación.
ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS - CUARTO COMPONENTE	CONTROL	DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	Llevar un control pormenorizado de todos los procesos disciplinarios, incluyendo aquellos que tienen que ver con las respuestas a las inquietudes, sugerencias y reclamos, así como todas las quejas contra servidores públicos de la Secretaría General.																1. Se cuenta con el Sistema de Información Disciplinario (SID), como herramienta de control de los procesos disciplinarios, el cual proporciona datos como los procesos activos con semáforos por color y alarmas tempranas controlando fechas de cumplimiento de etapas y actividades establecidas en el procedimiento y de aplicación transversal en las entidades del Distrito, según lo establecido en la Resolución 284 de 2013, sustentada en el Decreto 654 de 2011 (Artículo 63) 2. Según correo electrónico se reporta que durante la vigencia 2013, se han iniciado 52 expedientes, con ocasión de informes y quejas recibidas a través del Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo SIGA, de las cuales 6 fueron incluidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones S.D.Q.S 3. No prescripción: Número de procesos que prescribieron 0 / número total de procesos 63 (12 finalizados a 2013 y activos 51) . Se concluye que para este ítem se cumple con el 80%. 4 Incumplimiento al debido proceso: No se evidencian procesos que incumplan el debido proceso. 5.De los 63 procesos, 7 se encontraron por fuera de términos, lo cual equivale al 4,3 del 5% programado, es decir, se logró el 99,3% de efectividad del procedimiento. Los siete procesos que se encuentran fuera de los términos para la vigencia 2013, de conformidad con la información verificada en el Sistema son: (987, 879, 880, 885, 882, 889, 891).
		OFICINA DE CONTROL INTERNO	A través de la ejecución de las auditorías integrales previstas dentro del Programa de Auditorías, se evaluarán los criterios establecidos para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.																De conformidad con lo establecido en el Programa Anual de Auditorías 2013, se realizaron las auditorías a los procesos de la Entidad, en las cuales se analizó el tratamiento dado a los requerimientos registrados por la ciudadanía. La Oficina de Control Interno efectuó las respectivas observaciones en los informes de auditoría, para dar tratamiento a los hallazgos, los cuales fueron atendidos mediante planes de mejoramiento que se encuentran en ejecución. De otra parte, con fecha 20 de diciembre de 2013. La Oficina de Control Interno Entregó informe de Auditoría de Seguimiento al proceso Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a la Subdirección de Calidad del Servicio, con las correspondientes observaciones para que se formulen las respectivas acciones.
		Publicar en la página web el informe de evaluación a la atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias.																La Oficina de Control Interno publicó la página web de la Entidad el Informe de Evaluación a la Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Entidad correspondiente al periodo comprendido entre el 1o. de enero al 30 de junio de 2013. Igualmente, se publicó en la página web el informe de seguimiento correspondiente al periodo 1o de julio - 30 de noviembre de 2013.	
	VEEDURIAS CIUDADANAS	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y OFICINA DE CONTROL INTERNO	Definir metodología para la recepción, atención, registro, consolidación, seguimiento, evaluación y suministro de información para la publicación a través de la página web de la Entidad, de los requerimientos presentados por las veedurías ciudadanas y sobre rendición de cuentas.																En coordinación con la Dirección de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación, se modificó el procedimiento "Atención de solicitudes ciudadanas" en el cual, se registra, tramita y controlan las solicitudes de veedurías ciudadanas a través del Sistema de SDQS.
OFICINA DE CONTROL INTERNO		A través de las auditorías integrales, verificar que los responsables de los procesos y/o áreas realicen la atención, registro, seguimiento y verificación de las acciones implementadas, con ocasión de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.																De conformidad con lo establecido en el Programa Anual de Auditorías 2013, se realizaron las auditorías a los procesos de la Entidad, en las cuales se analizó el tratamiento dado a los requerimientos registrados por la ciudadanía y las veedurías ciudadanas. La Oficina de Control Interno efectuó las respectivas observaciones en los informes de auditoría, para dar tratamiento a los hallazgos, los cuales fueron atendidos mediante planes de mejoramiento que se encuentran en ejecución. De otra parte, con fecha 20 de diciembre de 2013. La Oficina de Control Interno Entregó informe de Auditoría de Seguimiento al proceso Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a la Subdirección de Calidad del Servicio, con las correspondientes observaciones para que se formulen las respectivas acciones. Es de anotar que esta actividad se estandariza en el procedimiento denominado "Atención de solicitudes ciudadanas", el cual se encuentra en proceso de aprobación por parte de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	