



DESPACHO DEL ALCALDE

**RESOLUCION ADMINISTRATIVA No. 194 de 2016
(Marzo 31)**

**"POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICÁ PARA LA VIGENCIA
2016"**

El Alcalde Municipal de Cajicá, en uso de las facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por los artículos 73 Y 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 136 de 1994, la ley 1551 de 2012, el Decreto 2461 del 2012, Decreto 124 de 2016 y

CONSIDERANDO

Que La Ley 87 de 1993, expidió el Decreto 1599 del 20 de Mayo de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

Que el literal f del Artículo 2 de la Ley 87 de 1993, establece como uno de los objetivos del Sistema de Control Interno, definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

Que el artículo 4 del Decreto 1537 de 2001, define la Administración Riesgos como parte integral del fortalecimiento de los Sistemas de Control Interno en las entidades públicas, para lo cual se establecerán y aplicarán políticas de administración del riesgo.

Que en virtud de lo previsto en el Artículo 73 de la ley 1474 de 2011, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que igualmente en el Art 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.

Que el gobierno nacional expidió el Decreto No. 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

Que en virtud de lo anterior, se hace necesario adoptar el plan anticorrupción y atención al ciudadano en el municipio de Cajicá Cundinamarca, a lo cual en efecto se procede mediante el presente acto administrativo.

En total armonía con lo antes expuesto,





DESPACHO DEL ALCALDE

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el plan anticorrupción y atención al ciudadano del Municipio de Cajicá Cundinamarca, documento este que hace parte integral del presente acto administrativo.

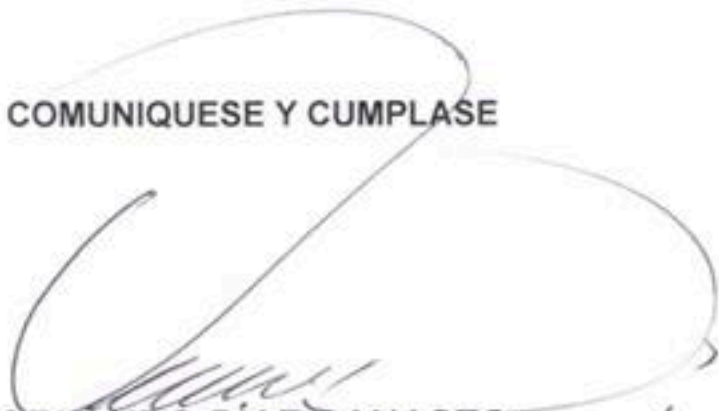
ARTÍCULO SEGUNDO: SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO. La verificación de la elaboración, de viabilización, el seguimiento, y el control a las acciones contempladas en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano del Municipio de Cajicá que se adopta mediante el presente acto administrativo, le corresponde a la oficina de control Interno.

ARTÍCULO TERCERO: DIVULGACION. El plan anticorrupción y atención al ciudadano del Municipio de Cajicá, el cual se adopta mediante el presente acto administrativo, se dará a conocer, difundirá y exigirá a todos los servidores de la Administración Municipal, a través de los medios masivos de comunicación, charlas informativas, procesos de sensibilización, así como la socialización al interior de cada uno de las dependencias de la administración municipal.

ARTICULO CUARTO: VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y será exigible y aplicable a todos quienes prestan los servicios a favor de la administración municipal de Cajicá.

Dada en Cajicá Cundinamarca, a los treinta y un días (31) del mes de Marzo del año dos mil dieciséis (2016).

COMUNIQUESE Y CUMPLASE


ORLANDO DÍAZ CANASTO
Alcalde Municipal

Proyecto: Olga Lucia Carranza
Profesional Universitario
Revisó y Aprobó: Nydia Corredor Hernández
Secretaría de Planeación



01-CERA2701



00-90-CEPA2701





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE CAJICA

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha:	31/03/2016	Versión: 1	Tipo de Cambio: Se crea el documento
Elaborado por:	 Diana María Muñoz Secretaria de Planeación		
Aprobado por:			
Adoptado por:			

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

SUBCOMPONENTE	PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Subcomponente 1:	Política De Administración Del Riesgo	1.1	Revisar y validar los niveles de la entidad la Política, Manifiesto y Mapa de Riesgo de Corrupción (2012)	Fecha de riesgo, entre los niveles establecidos a priori en la implementación.	Secretaría de Planeación y Transparencia	Actual
		1.2	Capacitaciones a los funcionarios encargados, orientadas en el conocimiento de los nuevos métodos	Aplicación de metodologías, validación, actualización y verificación de proyectos de inversión.		
		1.3	Señalar y publicar los resultados de seguimiento y evaluación a la gestión del riesgo	Numero de resultados de seguimiento y evaluación a la gestión del riesgo validados y publicados.		
		1.4	Revisión por parte de los sistemas control de los conceptos emitidos, Control de los documentos, Aplicación del TPO, Revisión de los procesos por partes funcionarios y sensibilización a los encargados sobre sus responsabilidades.	Fecha (Ejecución de obras o beneficios por lo tanto, Volumen de obras de trabajo en los diferentes procesos, Entre otros datos reportados por el sistema de gestión.		



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE CAJICÁ

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha: 31/03/16 Versión: 1 Tipo de Cambio: Se creó el documento

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

SUBCOMPONENTE PROCESOS	ACTIVIDADES	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1: Política De Administración Del Riesgo	1 Socializar a todos los niveles de la entidad la Política, Matriz y Mapa de Riesgos de Corrupción (MRC)	Evitar el riesgo, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización.	Secretaría Planeación/Jurídica/Secretaría General	Anual
	1.1 Capacitación a los funcionarios encargados, retroalimentación constante en el aprendizaje de los nuevos métodos	Aplicación de: metodologías radicación, viabilizar la y certificación de proyectos de inversión		
	1.2 Socializar y/o publicar los resultados de seguimiento y evaluación a la gestión de los riesgos	Número de resultados de seguimiento y evaluación a la gestión de los riesgos socializados y publicados.		
	1.3 Revisión por parte de los asesores jurídicos de los conceptos emitidos. Control de los documentos. Aplicación de TRD. Revisión de los procesos por varios funcionarios y sensibilización a los encargados sobre sus responsabilidades.	Evitar Ofrecimiento de dinero o beneficios particulares. Volumen excesivo de trabajo en los diferentes procesos. Emitir conceptos inapropiados por desconocimiento legal		
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de	2 Realizar mesas de trabajo para la inclusión de riesgos asociados a la visibilidad, institucionalidad, control y sanción y delitos en el mapa de riesgos de corrupción.	Articular las Áreas/Secretarías para disminuir el riesgo de corrupción y atención al ciudadano	Secretaría Planeación/Jurídica/Secretaría General	Semestral
	2.1 Realizar mesas de trabajo para la revisión, análisis y aplicación de la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción y ajustar la matriz de riesgos de corrupción que, en consecuencia, resulten pertinentes	Identificar la existencia de riesgos de corrupción o eliminar identificados previamente, mediante el análisis y valoración.	Secretaría Planeación/Jurídica/Secretaría General	Semestral
	2.2 Realizar actividades para identificar y formular planes de acción para la mitigación de riesgos de corrupción transversales a toda la entidad	Seguimiento y Control del Riesgo	Secretaría General-Secretaría Planeación	Semestral
Subcomponente/proceso 3 Consultas y divulgación	3 Publicar la matriz de Riesgos de Corrupción actualizada con corte a los periodos establecidos, Marzo 31 y diciembre 31 cuando se requiera, y socializar su publicación	Asegurar la publicación de la información	Secretaría Planeación/Secretaría General	de acuerdo al requerido
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión	4 Hacer seguimiento a los mapas de riesgos por lo menos 3 veces al año, marzo 31, agosto 31 y diciembre 31 y actualizar para su publicación	Garantizar la actualización de los Mapas de Riesgo/Número de Mapas de Riesgo Publicados	Todas las Secretarías y Direcciones de la Alcaldía Municipal (Responsables de los Procesos)	31 de marzo-31 de agosto-31 de diciembre
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5 Hacer seguimiento y evaluación al mapa de riesgos de corrupción (Proceso de Auditoría Interna)	Seguimiento y Evaluación	Control Interno	32 de marzo-31 de agosto-31 de diciembre





ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

COMPONENTE: 2. PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

No	NOMBRE DEL TRÁMITE PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIONES ESPECÍFICAS DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR EL TRÁMITE PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	
								INICIO: DIA/MES/AÑO	FIN: DIA/MES/AÑO
1	Definiciones para fortalecer los servicios internos de la Alcaldía Municipal	Servicios Internos	Analizar los resultados de las encuestas de cero papel y de servicios internos, con el fin de identificar puntos comunes y tomar acciones que fortalezcan los servicios internos.	en Desarrollo	Reducir el tiempo de entrega de solicitudes realizadas por el usuario	Dar respuesta oportuna	Secretaría General/Control Interno	Marzo	Diciembre
2	Generar campañas de sensibilización frente a la estrategia cero papel	Ahorro de Papel	1. Diseñar un programa de gestión documental que incorpore la gestión electrónica de documentos y los trámites. 2. Promoción de buenas prácticas para reducir el consumo de papel. 3. Formulación de indicadores, facilitar en posterior estareas de diagnóstico a la vez que permiten controlar los avances e identificar donde se pueden llevar a cabo mejoras. 4. Equipo humano, identificar e involucrar a las personas líderes dentro del grupo de trabajo en la implementación de cero papel dentro de las entidades. 5. Comunicación: difundir la iniciativa por múltiples canales y promover el cambio de cultura y hábitos en cuanto a la utilización de documentos y procedimientos para la administración de documentos electrónicos de archivo. 6. Cambiar el consumo de papel Cartay Oficio Blocc blanco por Blocc reciclado.	En Desarrollo	Reducir el consumo de mesurado de Bloc, Buen uso de Papel	Disminución en tiempo de respuesta, ahorro en papelería y mensajería.	Secretaría General	Marzo	Diciembre
3	Identificación de Trámites	Trámites	Establecer el inventario de trámites de la entidad incorporados en Sistema Único de Información y Trámites (SUIT) e incluirlo en la estrategia anticorrupción.	Por Implementar	Tener un inventario de información subida al SUIT	Información oportuna	Secretaría de Planeación	Marzo	Diciembre
			Revisar y actualizar la información de los trámites registrados en SUIT de acuerdo a las novedades de la vigencia 2016 y los cambios del Sistema Integrado de Gestión (SIG)					Marzo	Diciembre
			Socializar al interior de la entidad los trámites publicados en SUIT para que todos los funcionarios los conozcan					Marzo	Diciembre
			Incorporar en SUIT los trámites, procedimientos administrativos o servicios identificados en la SDH con base en los lineamientos del DAFP, y ajustar inventarios de trámites.					Marzo	Diciembre
4	Uso apropiado de las TICs	Automatización de la Información	Desarrollar e implementar una plataforma digital donde la Ciudadanía pueda acceder a las solicitudes de trámites y pueda obtener sus respuestas de manera digital.	Por Implementar	Eliminar el trámite logado de algunos temas que la Ciudadanía puede solicitar por medio de la automatización del trámite se ahorra papel y se agiliza el trámite en cuanto a que la respuesta sea expedita y se podrá proceder con una mayor agilidad.	Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y Automatizar los trámites	Secretaría General/Secretaría de Planeación /Comunicaciones	Diciembre	

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUANTAS

SUBCOMPONENTE PROCESOS	ACTIVIDADES	META PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA	
SUBCOMPONENTE 1 INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRESIBLE	1	planearygestionarlainformaciónconelfindeofrecerlaalciudadanoconcalidad,atravésde dos procesos: Obtenerlainformación: es la recolección de datos que se producen a partir de las actividades desarrolladas en cumplimiento de la misión y las obligaciones legales, para satisfacer necesidades ciudadanas (prestar el servicio público). Organizarlainformación: es ordenar datos disponibles con base en criterios definidos y procesarlos para el análisis y la generación de informes.	Asegurar el acceso de la información con calidad y comprensible	Todas las Secretarías	mayo y junio
	1.1	Transformarlos conceptos técnicos o jurídicos en lenguajes sencillos y fáciles de entender teniendo en cuenta lo siguiente: Asequible: Que puede conseguirse o alcanzarse. Se puede oír y leer fácilmente, está a la vista, al oído o al tacto (para el lenguaje de ciegos por ejemplo). Comprensible: Se entiende la letra, la imagen; quien recibe el mensaje está en capacidad de leer la realidad, de lo que se quiere comunicar Significativo: se entiende el significado y se asocia con algo que se conoce, con un contexto personal, familiar o social.	Mejorar los atributos de la Información que se entregan a los Ciudadanos	Todas las Secretarías	abril
	1.2	Definir los medios en que se va a rendir cuentas a la ciudadanía (Cartillas didácticas, boletines virtuales o impresos, carteleros, afiches, volantes, plegables, llamadas telefónicas a líderes comunitarios, participación en emisoras locales, o televisión, noticias en prensa local, departamental o nacional).	Información Comprensible, actualizada, oportuna, completa y disponible.	Comunicaciones	octubre-noviembre
	1.3	Ofrecer información pública sobre la gestión en forma permanente, desde la planeación hasta las fases de seguimiento y evaluación a través de diversos medios y facilitar su consulta en cualquier momento.	Acceso a la Información	Todas las Secretarías	semestral
	1.4	Implementar las herramientas y programas para cumplir con los criterios del componente de Democracia de la estrategia de Gobierno en línea. Algunas herramientas que pueden disponerse son: Centros de documentación y archivos. Murales o carteleros didácticos. Cartillas didácticas impresas o virtuales. Fotografías, video, audios o diapositivas. Boletines virtuales o publicados. Afiches, volantes y plegables. Periódicos con noticias en la prensa local, departamental o nacional. Perifoneo, llamadas telefónicas a líderes, o emisoras locales y comunitarias.	Estrategia de Comunicación	Secretaría General/ Oficina de Comunicación	octubre y noviembre
SUBCOMPONENTE 2 DIALOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES	2.1	Realizar Diálogos: presenciales con Juntas de Acción Comunal, organizaciones.	Socialización de la Información	Gobierno/Partidos	trimestral
	2.2	Realizar jornadas de capacitación en atención al ciudadano a poblaciones previamente definidas y georeferenciadas según sectores de la ciudad, en donde la Alcaldía informe sobre el manejo electrónico de la información, conozca fechas de vencimientos de trámites y canales virtuales y	Informar a la Comunidad	Secretaría General/Comunicación	semestral
	2.3	Realizar foros virtuales y tutoriales en temas de atención al ciudadano y generales y de interés a la ciudadanía a través de la herramienta	Informar a la Comunidad	Comunicaciones	abril
	2.4	Crear un módulo de preguntas frecuentes a todas las áreas de la entidad, teniendo en cuenta la retroalimentación con el ciudadano e incluir dentro del módulo una aplicación que permita monitorear su consulta.	Agilizar los trámites	Secretaría General /Comunicaciones	abril
	2.5	Realizar actividades de promoción y divulgación del Plan Anticorrupción a los funcionarios, ciudadanos y partes interesadas	Conocimiento de los Procesos	Planeación	semestral
	2.6	Mantener el contacto con la ciudadanía a través de: Redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube)	Sistemas de Información	Comunicaciones	semestral
SUBCOMPONENTE 3 INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	3.1	Disponer de mayor tiempo en la agenda de las Jornadas de Inducción y Reinducción de la Entidad, para el desarrollo de temas asociados con Rendición de Cuentas, Trámites y Atención al Ciudadano, implementando el Plan Institucional de Capacitación 2016.	Resolución de adopción del PIC	Secretaría General/Talento Humano	semestral
	3.2	Realizar actividades de sensibilización y capacitación en temas de transparencia, marco ético y anticorrupción implementando el Plan Institucional de Capacitación 2016.	Resolución de adopción del PIC	Secretaría General/Talento Humano	semestral
	3.3	Ejecutar las actividades de Capacitación y realizar la evaluación de las mismas	Informe de Actividades de capacitación realizadas	Secretaría General/Talento Humano	semestral
SUBCOMPONENTE 4 EVALUACIÓN RETROALIMENTACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	4.1	Ejecutar el Programa Anual de Auditorías Internas de Gestión Internas a la Alcaldía	Informes de Seguimiento a la Gestión	Secretaría General/Planeación/Control	Noviembre y Diciembre
	4.2	Verificar el seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, primer cuatrimestre.		Planeación/Control	
	4.3	Efectuar seguimiento a la publicación de la Información en la Página Web, segundo semestre.- 2016	Documento de Seguimiento	Oficina de Control	julio
	4.4	Coordinar la aplicación de las encuestas de percepción del cliente de trámites y servicios-2016	Reporte de encuestas diligenciadas Informe de resultados encuestas de percepción de trámites y servicios	Secretaría de Planeación	diciembre
	4.5	Ejecutar el Programa Anual de Auditorías Internas de Gestión Internas al SIGEPRE, primer semestre 2016. PCRC-PAAPC-2016	Auditorías documentadas	Oficina de Control Interno	anual
	4.6	Coordinar la aplicación de las encuestas de percepción del cliente interno y externo y el análisis de información	Reporte de encuestas diligenciadas Informe de resultados encuestas de percepción	Secretaría de Planeación	julio
	4.7	Evaluar la Estrategia de Rendición de Cuentas del Municipio 2016	Documento de Evaluación	Oficina de Control	diciembre

COMPONENTE 4: ATENCIONAL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE PROCESOS	ACTIVIDADES	METAOPRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
SUBCOMPONENTE 1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAL ESTRATEGICA	1	Divulgar normativa y documentos de interés a la ciudadanía	Divulgar normativa y documentos de interés a través de los medios de comunicación institucionales, abriendo espacios para las observaciones de los ciudadanos a través de la página web, chat institucional y redes sociales, etc...	Secretaría de Gobierno	Marzo a Diciembre
	1,1	Actualizar y divulgar el portafolio de servicios de la entidad, tanto a los funcionarios como a los ciudadanos.	Divulgar y fortalecer los servicios de la Administración	Secretaría General/Secretaría de Gobierno	Anual
	1,2	Proponer mecanismos para mejorar la atención al ciudadano (planes de mejoramiento, acuerdos de servicio con otras dependencias)	Listado de personal seleccionado y su justificación	Secretaría General	Marzo
	1,3	Generar y enviar un informe semanal de reportes de seguimiento a la tramitación de peticiones.	Reportes enviados a través de correo electrónico	Secretaría General	semanal
	1,4	Diseñar y difundir mensajes internos durante el año, para fortalecer la cultura del servicio a la ciudadanía por parte de los servidores públicos de la Alcaldía	Reportes enviados a través de correo electrónico	Secretaría General/Talento Humano	semanal
SUBCOMPONENTE 2 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	2	Fomentar el diálogo con partes interesadas	Organizar mesas de trabajo sobre temáticas específicas en las que participen diferentes actores interesados.	Secretaría General-Comunicaciones	anual
	2,1	Habilitar un servicio de chat en la página web de la Entidad para interactuar con los usuarios.	Reporte de Servicio de chat habilitado y funcionando	Secretaría General-Comunicaciones	junio
	2,2	Implementar la ventanilla única virtual de trámites y servicios en línea	Acceder a través de la web a trámites y servicios de la Alcaldía Municipal	Secretaría General-Comunicaciones	junio
	2,3	Coordinar el desarrollo de un servicio de chat para el servicio a la ciudadanía	comunicación interna	Secretaría General-Comunicaciones	junio
SUBCOMPONENTE 3 TALENTO HUMANO	3	Afianzar la cultura de Servicio al Ciudadano en servidores públicos.	Desarrollar dos capacitaciones en aspectos de servicio a los usuarios dirigidos a los funcionarios de la	Secretaría General-Talento Humano	semestral
	3,1	Capacitar a los servidores y servidoras de las dependencias de las secretarías que brindan atención al público en temas asociados al Servicio al Cliente o Atención	Desarrollar dos capacitaciones en aspectos de servicio a los usuarios dirigidos a los funcionarios de la administración municipal.	Secretaría General-Talento Humano	semestral
SUBCOMPONENTE 4 NORMATIVO PROCEDIMENTAL	4	Socializar las actualizaciones realizadas a la documentación interna que reglamenta el trámite de peticiones ante la Administración Municipal	Actas de sesiones de trabajo	Secretaría General-Talento Humano	semanal
	4,1	Documentar o actualizar los procesos, procedimientos, manuales, lineamientos, guías y formatos a cargo de la dependencia	Listados de asistencia y Registros de publicación en página web	Secretaría General-Talento Humano	semestral
	4,2	Revisar y actualizar la documentación interna que reglamenta el trámite de peticiones ante la Administración Municipal.	Documentos actualizados	Secretaría General-Talento Humano	semestral
	4,3	Evaluar el trámite, control y respuesta a las PSQR.	Documentación actualizada en el SIGE	Oficina de Control Interno	semestral
Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano	5,1	Coordinar la aplicación de las encuestas de percepción del cliente interno y externo y el análisis de sus datos.	Informe elaborado y publicado	Secretaría General-Talento Humano	semestral
	5,2	Atender audiencias con los sectores públicos y privados relacionados con la política del Municipio de sus respectivos programas y proyectos	Bitácora de reuniones y mesas de trabajo	Secretaría General-Talento Humano	semestral
	5,3	Elaborar el informe pormenorizado de peticiones recibidas en el segundo semestre de 2016 y solicitar al Área de Sistemas, su publicación en la página web.	Reporte de encuestas diligenciadas -Informe de resultados encuestas de percepción	Secretaría General-Talento Humano	semestral
	5,4	Fortalecer el servicio de orientadores al ingreso de la Administración.	Informe elaborado y publicado	Secretaría General-Talento Humano	abril a diciembre
	5,5	Revisar y mantener actualizada la información a cargo del Grupo de Atención al Usuario y publicarla al servicio de la ciudadanía a través de los canales de comunicación que corresponda, durante el año 2016.	Bitácora de reuniones y mesas de trabajo	Secretaría General-Talento Humano	abril a diciembre