



**GOBERNAR
ES HACER**



**instituto
municipal
de cultura
y turismo**

Bucaramanga

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

**INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y
TURISMO DE BUCARAMANGA**

Enero de 2021
Versión N°01

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
OBJETIVOS	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
1. COMPONENTES	5
1.1. Gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos de corrupción.	5
2. RACIONALIZACION DE TRÁMITES	7
2.1. Identificación de procedimientos administrativos	7
1.2. Priorización de OPAS a intervenir.....	9
1.3. Racionalización de OPAS	9
1.4. Interoperabilidad	9
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	11
3.1. Invitación al evento	11
3.2. Realización de la Audiencia	11
3.2.1. <i>Intervención de la dirección general:</i>	12
3.2.2. <i>Intervención de las organizaciones sociales y ciudadanía en general:</i>	12
3.2.3. <i>Cierre y evaluación de la audiencia:</i>	12
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	14
5. MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN...	17

PRESENTACIÓN

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se encuentra comprometido con la implementación de estrategias anticorrupción y de atención al ciudadano que permitan fortalecer los mecanismos de prevención de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Por lo anterior, y en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 73, el cual dicta que *“cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”*, así como el Decreto 2482 de 2012 donde *“establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”*, se presenta el siguiente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como un instrumento preventivo para el control de la gestión y cuya metodología incluye los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

OBJETIVOS

Objetivo General

Definir estrategias y actividades enfocadas al fortalecimiento de la gestión y transparencia en las actividades desarrolladas en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.

Objetivos Específicos

1. Generar las condiciones que permitan el control adecuado de los fondos públicos.
2. Fortalecer la cultura de atención e interacción con los ciudadanos a través de los diferentes medios con que cuenta el Instituto.
3. Permitir a la ciudadanía ejercer su derecho de hacer control a la gestión adelantada en el Instituto municipal de cultura y turismo de Bucaramanga; y así mismo que las dudas que se puedan generar sean resueltas efectivamente.
4. Racionalizar y optimizar las OPAS (otros procedimientos administrativos) existentes en el instituto, garantizando una atención eficiente y eficaz a la ciudadanía en general.
5. Prevenir la materialización de posibles actos de corrupción en la entidad.

1. COMPONENTES

1.1. Gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos de corrupción.

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, busca reducir y mitigar los riesgos de corrupción en todos sus componentes y niveles, para ello ha establecido controles acorde a los riesgos identificados por trabajadores y contratistas de la entidad. A continuación se describen los subcomponentes-procesos de la estrategia de gestión del riesgo de corrupción, adicional se cuenta con el mapa de riesgos de corrupción. (Ver mapa de riesgos de corrupción).

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Política de Administración de riesgos	1.1	Revisar y Actualizar (en caso de requerirse) la política de riesgos de corrupción.	Política de riesgos actualizada	Dirección Estratégica	Marzo/2021
	1.2	Socializar y publicar la política de riesgo anticorrupción.	Política de riesgos anticorrupción socializada y publicada	Gestión Técnica	Marzo/2021
Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1	Realizar mesas de trabajo, en caso de considerar que se debe actualizar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad.	Riesgos de corrupción identificados	Gestión técnica	Enero/2021
	2.2	Construcción/Actualización del mapa de riesgos de corrupción, en caso de considerarse necesario. Únicamente se coloca como fecha para esta actividad el 28 de enero; sin embargo, en caso de requerirse se realizará construcción y/o actualización del mapa de riesgos de corrupción en cualquier fecha, y se divulgarán y publicarán los cambios respectivos.	Mapa de riesgos de corrupción	Gestión técnica Líder de cada proceso	Enero/2021
Subcomponente 3. Consulta y divulgación	3.1	Socialización y Divulgación del mapa de riesgo de corrupción a nivel interno y externo.	Comunicación externa Correo electrónico.	Gestión Técnica	Febrero/2021 Esta actividad se realizará en el mes de febrero, sin embargo cada vez que se realice un cambio y/o actualización, se dispondrá de cinco días hábiles para realizar la socialización y publicación.
	3.2	Publicación a través de diferentes medios del mapa de riesgo de corrupción.	Mapa de riesgo publicado	Gestión Técnica	Enero/2021 Esta actividad se realizará en el mes de enero, sin embargo cada vez que se realice un cambio y/o actualización, se dispondrá de cinco días hábiles para realizar la socialización y publicación.

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción**

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	4.1	Revisar y/o ajustar el mapa de riesgo de corrupción.	Acta de Reunión solicitudes de ajuste modificaciones.	Líder del Proceso	Cada vez que se identifique la necesidad.
	4.2	Revisar los indicadores establecidos en el mapa de riesgos de corrupción por proceso.	Indicadores medidos por proceso	Líderes de cada proceso.	Julio/2021
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento al PAAC y a los controles y acciones establecidas en el mapa de riesgos de corrupción.	Formatos de seguimiento	Oficina de control interno	Con corte a: 30/04/2021 31/08/2021 31/12/2021

2. RACIONALIZACION DE TRÁMITES

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, con el objeto de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los procedimientos administrativos, así como promover el uso de las TIC, en concordancia con la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, busca que los servicios y procedimientos administrativos a los que accedan los ciudadanos sean eficaces, eficientes y transparentes, eliminando posibles causas que lleguen a generar corrupción o demoras injustificadas.

2.1. Identificación de procedimientos administrativos

- **OPA Préstamo y alquiler de espacios:** se rige por la resolución número 017 de 2017. Esta OPA será gestionada (inscrita) en el transcurso del año en el SUIT.

El procedimiento administrativo a realizar es el siguiente:

1. Para confirmar el alquiler de los espacios, posterior a comprobar disponibilidad y según las instrucciones que Gestión Técnica informe, los interesados deberán acercarse a la tesorería del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga mínimo tres (03) días antes de la realización del evento, para hacer el respectivo pago el cual está sujeto a las tarifas estipuladas mediante Resolución de Tarifas vigente.
2. El usuario solicitante deberá informar a la oficina de extensión cultural los requerimientos de producción, logística y el programa detallado para la realización del evento.
3. Los equipos de sonido, luces, sistemas, su instalación y configuración, únicamente podrán ser manipulados por el personal autorizado del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.
4. El solicitante deberá asumir todos los gastos que se deriven de la realización del evento; en tal virtud deberá contratar obligatoriamente el personal de apoyo que requiera (primeros auxilios y logística para emergencias que debe ajustarse a lo coordinado con el personal técnico del Instituto).
5. Para el control de derechos de autor se debe garantizar el respeto a la obra o se debe contar con la debida autorización por escrito para el caso de grabación, reproducción, difusión pública, etc., según las normas vigentes. Para tal efecto se deberá presentar al Instituto en la oficina de extensión cultural con tres (3) días de anticipación al evento, el respectivo Paz y Salvo de SAYCO Y ACINPRO.

Cuando una Entidad o Institución solicite en préstamo alguno de los espacios, se

estudiara tal solicitud por parte del Equipo de Trabajo del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga y se tomara la decisión de autorizar o negar tal solicitud, en todo caso en concordancia con las pautas de uso establecidas en el Manual de uso de espacios físicos del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.

- **Procedimiento administrativo préstamo bibliotecario:** préstamo de material bibliográfico y otros materiales audiovisuales, informáticos y similares.

El procedimiento administrativo a realizar es el siguiente:

1. Registrarse en el sistema, para lo cual necesitará: una copia de la cédula, y una copia de la cédula de una persona garante que resida en el territorio colombiano; deberá acercarse a la entidad para solicitar el formulario de registro, el cual deberá ser diligenciado y firmado tanto por el usuario como por el garante.
2. Entregar documentos para realizar inscripción, Entregar los documentos en la biblioteca. Tenga en cuenta que el registro en el sistema tomará tres días hábiles, después de los cuales la institución se contactará telefónicamente con el interesado para comunicarle acerca de su inscripción satisfactoria al sistema.
3. Solicitar y retirar material bibliográfico, para ello el usuario debe estar activo en el sistema y no presentar multas o infracciones.

- **Proceso administrativo presentación de propuestas radiofónicas:** Esta OPA ya fue racionalizada.

El proceso a realizar es el siguiente:

1. Las personas ingresan en la página web de la emisora.
2. Allí en el siguiente enlace encontrarán un formulario en línea, el cual deberán diligenciar, en este se solicitará la información requerida para estudiar la propuesta radiofónica. <http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/proyectos-radiofonicos/>
3. Se da respuesta a si se acepta o no la propuesta radiofónica al correo electrónico registrado por el usuario.
4. El usuario presenta su propuesta radiofónica en caso de ser aprobada.

- **OPA visitas guiadas:** Esta OPA ya fue inscrita en el SUIT.

El proceso a realizar es el siguiente:

1. El usuario ingresa al portal web www.imct.gov.co
2. En la parte superior derecha selecciona la opción servicios, y después selecciona visitas guiadas.
3. Le da click en diligenciar formulario, diligencia el formulario y le da enviar.
4. El encargado por parte del Imct, Una vez revisa el correo creado para tal fin, responde a la solicitud de manera afirmativa o negativa (según corresponda) al correo electrónico suministrado en el formulario.
5. El usuario recibe respuesta.

1.2. Priorización de OPAS a intervenir

Como OPA prioritaria a racionalizar se identifica el préstamo bibliotecario.

1.3. Racionalización de OPAS

Mediante la racionalización de la OPA para el préstamo bibliotecario, se busca hacer el proceso más eficiente, ya que el formulario de registro se diligenciará en línea, además el proceso de préstamo se podrá realizar mediante llamada telefónica o por correo electrónico, después de que el usuario seleccione el material bibliográfico en el catálogo en línea, es decir el usuario únicamente tendrá que acercarse a la biblioteca correspondiente para recoger el material bibliográfico.

1.4. Interoperabilidad

Se llevará a cabo un inventario de las OPAS, verificaciones y consultas que puedan adelantarse con otras entidades estatales según los servicios prestados por el Instituto, con el fin de simplificar los trámites que adelante la ciudadanía en general.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 2: Racionalización de trámites

Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora al realizar el trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha realización	
							Fecha inicio (dd/mm/aa)	Fecha final (dd/mm/aa)
Préstamo bibliotecario	Tecnológica	OPA en línea	Para el préstamo de material bibliotecario las personas antes tienen que registrarse, para ello ingresan a la página web del Imct y descargan el formato de registro, lo diligencian y se acercan a la BPMGT para entregarlo (debido a la situación generada por el covid-19, se está haciendo este proceso por llamada telefónica o por correo electrónico).	Las personas podrán ingresar en la página web del Imct y diligenciar el formato de registro en línea, es decir no tendrán que llevarlo a la BPMGT; el funcionario del Imct, realiza el proceso de afiliación y le informa al usuario cuando este proceso haya culminado con éxito a través de correo electrónico o de llamada, posteriormente el usuario podrá consultar el catalogo bibliográfico de forma online y hacer el proceso de préstamo por llamada o al correo biblioteca@imct.gov.co , posterior a que el funcionario compruebe la disponibilidad del material, el usuario solo tiene que recogerlo en la biblioteca correspondiente.	Se hace eficiente el proceso, al evitar el desplazamiento del usuario hasta la entidad para el registro y el proceso del préstamo como tal.	Gestión técnica, Gestión Administrativa y financiera.	01/04/2021	31/12/2021

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Con el objetivo de buscar la transparencia de la gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, y a partir de allí lograr adoptar principios de Buen Gobierno, eficiencia y eficacia en la cotidianidad del servidor público se adelantan procesos de rendición de cuentas a la ciudadanía en general.

En concordancia con la aplicabilidad de la normatividad vigente, se llevará a cabo esta actividad en el mes de Diciembre, lo anterior con el objetivo de informar de los resultados de la gestión institucional en lo referente al cumplimiento de las metas anuales propuestas, así como verificar los impactos de dicha gestión en términos de inversión y satisfacción de la ciudadanía.

Éste proceso de rendición de cuentas tiene un alcance para el periodo 2021 y será liderado por el Director del Instituto, quien debe proveer la información sobre la gestión institucional y sus resultados, e igualmente promover la participación activa de las organizaciones sociales y de la población en general. A continuación se detallan las estrategias a desarrollar en este componente:

3.1. Invitación al evento

Realizar la invitación, y extenderla a los grupos de interés identificados. Se difundirá la información de la realización del evento, dando a conocer las fechas y utilizando todos los medios disponibles (página web, medios impresos y redes sociales).

3.2. Realización de la Audiencia

La audiencia pública será presidida por el Director General del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, con la participación del grupo de apoyo designado y se desarrollará en tres (3) fases:

3.2.1. Intervención de la dirección general:

El Director General y los Subdirectores o personas delegadas expondrán el informe de rendición de cuentas.

3.2.2. Intervención de las organizaciones sociales y ciudadanía en general:

Un representante de cada una de las organizaciones sociales explicará la propuesta que deseen presentar a la dirección del Instituto. Los ciudadanos podrán exponer sus inquietudes.

3.2.3. Cierre y evaluación de la audiencia:

Al cierre del evento se presentaran las conclusiones de la audiencia.

Dentro de los tres (3) meses posteriores a la audiencia de rendición de cuentas, se publicarán las memorias y respuestas a la comunidad en la página web y se enviará de manera escrita la respuesta a los ciudadanos que hayan formulado peticiones.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Identificar grupos de interés y sus necesidades de información para focalizar acciones y de esta manera informar de manera clara, comprensible y adecuada al público especializado y no especializado o con necesidades especiales.	Documento que contenga grupos de interés y necesidades de información.	Gestión técnica	Septiembre de 2021
	1.2	Realizar balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas de la vigencia 2020.	Informe (balance)	Dirección estratégica, Gestión técnica	Septiembre de 2021
	1.3	Preparación del informe y del evento de Rendición de Cuentas	Informes por dependencia	Todos los procesos	Noviembre de 2021
	1.4	Divulgar por medios escritos y digitales la metodología establecida para adelantar la rendición de cuentas.	Comunicados	Gestión técnica	Noviembre y diciembre de 2021
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar un evento anual con convocatoria masiva para rendición de cuentas.	Audiencia Pública	Dirección estratégica	Diciembre de 2021
	2.2	Aplicar encuesta de satisfacción con respecto al evento de rendición de cuentas a la ciudadanía.	Informes	Dirección estratégica, Gestión administrativa y financiera.	Diciembre de 2021
	2.3	Mantener un espacio de preguntas frecuentes actualizado en la página web.	página dedicada en portal web	Gestión Técnica	Permanente
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Capacitar a funcionarios en mecanismos de rendición y petición de cuentas, respectivamente.	socializaciones / Capacitaciones	Gestión Administrativa y Financiera	Febrero a diciembre de 2021
	3.2	Adelantar en diferentes medios de comunicación (impresos, radiales y virtuales) actividades de difusión sobre los mecanismos y espacios de rendición de cuentas existentes.	Pautas, documentos y avisos	Gestión técnica	Febrero a diciembre de 2021
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Compartir memorias de la audiencia.	Respuestas	Dirección General / Gestión técnica.	Enero de 2022
	4.2	Realizar evaluación y autoevaluación del evento de rendición de cuentas	Evaluación y autoevaluación	Todos los procesos	Diciembre de 2021

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El objetivo de este componente se centra en ampliar y mejorar la calidad de la atención que se brinda a los ciudadanos en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga. Por lo anterior se establecen los siguientes mecanismos y acciones a disposición de todos los ciudadanos:

- **Portal web** www.imct.gov.co:

Medio virtual de publicación de información oficial. Los ciudadanos pueden encontrar diferentes temáticas que el Instituto aborda y que son de su competencia (planes, proyectos, información presupuestal). Entre los servicios en línea que existen para mejorar la atención del ciudadano, se pueden encontrar:

- **Correo electrónico:** Los ciudadanos se pueden contactar con el instituto a través del siguiente correo: contactenos@imct.gov.co
- **Novedades – Boletines y publicaciones:** Este medio permite que los ciudadanos decidan el tipo de información institucional que desean recibir en su correo electrónico concerniente a las últimas informaciones publicadas en el sitio web.
- **PQRS:** Las PQRS pueden ser radicadas, ya sea, haciendo uso de la página web, el correo electrónico, de forma presencial (diligenciando el formato destinado para ello), o presentándola de forma escrita directamente en las instalaciones del Imct, para ello se cuenta con un procedimiento para la gestión de las PQRS. Las respuestas a estas se entregan de acuerdo a los tiempos y términos de ley.

- **Punto de Atención al Ciudadano:**

Se ofrece atención a la ciudadanía en general, en los horarios de lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 am y de 1:00 pm a 5:00 pm.

- **Correspondencia:**

Los ciudadanos pueden enviar su correspondencia física a la siguiente dirección: Calle 30 N° 26 – 117, Barrio Antonia Santos – Parque de los Niños, Bucaramanga – Santander. Código Postal 680002.

- **Línea telefónica de Atención al Ciudadano:**

Se tiene habilitado el conmutador 6059460.

- **Redes Sociales:**

La ciudadanía en general puede interactuar por canales alternos a los tradicionales, para ello se cuenta con las siguientes redes sociales:

- Facebook: www.facebook.com/imcut.bucaramanga
- Twitter: @IMCTBGA
- Instagram: imctbga

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Actualizar y socializar el protocolo general de atención al usuario.	Lista de asistencia, acta de reunión de socialización.	Dirección Estratégica / Gestión técnica.	Agosto de 2021
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Ejecutar mantenimiento preventivo a equipos de cómputo y software de la ventanilla única y de la recepción.	Fichas de mantenimiento realizado a equipos de cómputo y software.	Gestión Administrativa y Financiera.	Diciembre de 2021
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Capacitar a funcionarios en atención al usuario y servicio al cliente.	Funcionarios y contratistas capacitados.	Gestión Administrativa y Financiera.	Septiembre de 2021
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Socializar procedimiento PQRS a funcionarios y contratistas.	Procedimiento PQRS socializado.	Dirección Estratégica	Octubre de 2021
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Realizar la evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.	Informe de Evaluación de la satisfacción de los usuarios.	Gestión técnica Gestión de turismo	Junio de 2021

5. MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Se tendrá en cuenta lo señalado en la LEY 1755 DE 2015 “Por medio de la cual se regula el Decreto fundamental de petición y se Sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y acceso a la información						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Subcomponente Transparencia Activa	1.1	Publicar información actualizada sobre la estructura, servicios, procedimientos, funcionamiento, contratación pública y demás requerida.	100% de la información referenciada en el Decreto 103 de 2015 y Ley 1712 de 2014. 100% de la información concerniente a contratación pública realizada por la entidad en la vigencia 2021.	(Información publicada por la normativa / Información requerida por la normativa)*100.	Todas las dependencias responsables	Permanente
Subcomponente Transparencia pasiva	2.1	Dar respuesta oportuna a las solicitudes de información realizadas por los usuarios.	Respuestas oportunas a solicitudes	(Respuestas oportunas a las solicitudes de los usuarios/ Total respuestas a las solicitudes de los usuarios).	Dirección Estratégica	Inmediato y Permanente
Subcomponente Instrumentos de gestión de información	3.1	Revisar y actualizar (en caso de requerirse) el registro o inventario de activos de información, el índice de información clasificada y reservada, y el esquema de publicación de información.	Inventarios de activos de información, esquema de publicación, índice de información clasificada y reservada, actualizada.	Porcentaje de avance	Gestión Administrativa y Financiera.	Diciembre de 2021
Subcomponente Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Promover que el personal que atiende público realice el curso virtual de lenguaje claro del departamento nacional de planeación DNP.	Certificado de asistencia.	(# personas capacitadas/ # personas que atienden público)*100	Gestión Administrativa y Financiera.	Julio de 2021
Subcomponente Monitoreo	5.1	Elaborar informe de solicitudes de acceso a información que contendrá, el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud, el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe	(Respuestas oportunas a las solicitudes de los usuarios/ Total respuestas a las solicitudes de los usuarios).	Dirección Estratégica	Diciembre de 2021

