

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Departamento Administrativo de la Función Pública Año: 2014.

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Avances Actividades	Responsable	Anotaciones
		abr-30		
Mapa de Riesgos de Corrupción	Analizar los riesgos por proceso identificados en el año 2013, por parte de la Oficina de Control Interno y proponer acciones de mejoramiento.	La Oficina de Control Interno con corte a 31 de marzo del presente año, elaboró y presentó el informe "Diagnóstico de la Gestión de Riesgos en el DAFP", tomando como base la metodología propuesta en la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento.	Oficina de Control Interno	El informe de Diagnóstico incluyó la revisión de todos y cada uno de los riesgos de gestión identificados y documentados en los diferentes Mapas por Proceso y el estudio de la Política de Riesgos contenida en el Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento. Las recomendaciones y conclusiones presentadas por la Oficina de Control Interno, fueron entregadas a la Alta Dirección, a la Oficina Asesora de Planeación y al Equipo de Trabajo que conformó la Dirección General para que revise el tema y promueva una adecuada Administración del Riesgo.
	Revisar, actualizar y difundir el mapa de riesgos de cada proceso por parte de la Oficina Asesora de Planeación, a partir del Plan de Acción Anual 2014.	Se estructuró la propuesta de actualización a los riesgos a ser entregada a la Dirección General para su revisión; las diferentes actividades se realizaron en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites, las Oficinas de Control Interno "OCI" y Asesora de Planeación. Para llevar a cabo la propuesta en mención se tomó como línea base el Diagnóstico entregado por la OCI.	Oficina Asesora de Planeación	La actualización incluye elementos como identificación de riesgos, análisis de causas, posibles consecuencias, controles y acciones que eliminen las causas que originan el riesgo.
	Realizar seguimiento periódico a las acciones de control establecidas para cada riesgo y registrar el estado de los mismos a través del sistema de planeación institucional, por parte de cada proceso	A corte del mes de abril del presente año, se observa que el sesenta y nueve por ciento (69%) de responsables de procesos reportaron avances a las acciones de control establecidas.	TODOS LOS PROCESOS	En el mes de abril se llevaron a cabo reuniones en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación con los responsables de cada uno de los procesos que aún no habían registrado su seguimiento, con el fin de verificar el cumplimiento a las acciones de control propuestas.
	Monitorear el estado de los riesgos desde la alta dirección para la toma de decisiones por parte de la alta dirección.	Con base en el informe presentado por parte de la OCI, la Alta Dirección fijó lineamientos, estableciendo fechas y entregables en el segundo trimestre, a fin de poder tomar decisiones referentes al tema.	ALTA DIRECCIÓN - COMITÉ DIRECTIVO	Los entregables son identificación de los riesgos en cada proceso, con sus respectivas causas, controles, acciones y consecuencias
	Evaluar la efectividad de la política de Administración del Riesgo y los controles establecidos en los mapas de riesgos, por parte de la Oficina de Control Interno.	Mediante el informe presentado por parte de la OCI, se realizó la revisión de la Política de Administración del Riesgo y los controles establecidos para diez (10) riesgos, de los cuales ocho (8) son de gestión y dos (2) de corrupción	Oficina de Control Interno	Los riesgos y controles analizados corresponden a los siguientes procesos: Gestión Documental - Gestión Contractual, Medición y Análisis, Instrumentalización de la Política, Formulación de la Política, Direccionamiento Estratégico y Gestión Financiera.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Departamento Administrativo de la Función Pública Año: 2014.

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Avances Actividades	Responsable	Anotaciones
		abr-30		
Estrategias Anti trámites	Automatizar parcialmente el trámite "Otorgamiento del derecho de uso del Sello Oficial de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2009 en el Estado Colombiano", a través del envío de la documentación requerida por correo electrónico.	Se efectuó la racionalización del trámite "Otorgamiento del derecho de uso del Sello Oficial de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2009 en el Estado Colombiano", el cual se simplificó de cuatro (4) a dos (2) pasos. Para la vigencia 2014 se definió la recepción de documentos a través del correo electrónico webmaster@dafp.gov.co	Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	Los documentos que pueden ser enviados por <i>email</i> son: Acto administrativo que otorga la acreditación de acuerdo con las normas vigentes dentro del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología y la Solicitud suscrita por el representante legal del organismo.
	Registrar los siguientes procedimientos administrativos identificados en el Sistema Único de Información de trámites – SUIIT: Difusión de experiencias registradas en el banco de éxitos. Asesoría y orientación en temas de competencia del DAFP	Se avanzó en el levantamiento de información para posterior registro en el SUIIT,	Dirección de Control Interno - Gestión de Racionalización de Trámites- Dirección de Empleo Público - Dirección de Desarrollo Organizacional - Dirección Jurídica - Oficina Asesora de Planeación	
	Registrar el siguiente procedimiento administrativo identificado en el Sistema Único de Información de trámites – SUIIT: Desarrollo de estrategias de difusión de políticas públicas	Esta actividad tiene programado iniciar su ejecución en el mes de agosto de 2014.		Se aclara que hasta tanto no se modifique el proceso de "Difusión" en el Departamento, no se podrá realizar el registro en el SUIIT. Lo anterior a fin de evitar reprocesos por los cambios generados en la modificación del proceso, que puedan traer uso inadecuado de recursos físicos, económicos y humanos.
	Registrar el nuevo trámite identificado de " Aprobación de procedimiento para la implementación de nuevos trámites " en el Sistema Único de Información de trámites – SUIIT.	Se realizó el levantamiento de información y se diligenció el Formato Integrado para ser registrado en el SUIIT.	Gestión de Racionalización de Trámites - Oficina Asesora de Planeación	La fecha de finalización para el registro del nuevo trámite es el 31 de mayo.
	Implementar la herramienta de planeación y gestión institucional para articulación de los proyectos 2014 de la entidad.	A partir del mes de enero del año en curso, se registraron los proyectos a trabajar por parte de las áreas en el Sistema de Gestión Institucional -SGI y se han venido realizando ajustes al sistema de acuerdo con las necesidades. Lo anterior para hacer más eficiente la planeación y gestión de los proyectos institucionales.	Oficina Asesora de Planeación - Oficina de Sistemas	
	Diseñar las políticas de operación para el uso de archivos electrónicos en las áreas, articulado con las Tablas de Retención Documental.	El Grupo de Gestión Documental en coordinación con las Oficinas de Planeación y Sistemas, definieron las políticas de operación; así mismo se estructuraron las Tablas de Retención Documental en el aplicativo OPEN KM, para lo cual el Grupo de Gestión Documental, se encuentra realizando prueba piloto.	Grupo de Gestión Documental - Oficina de Sistemas	Las Oficinas de Sistemas y Asesora de Planeación en coordinación con el Grupo de Gestión Documental, están realizando las pruebas piloto correspondientes para la implementación de la nueva funcionalidad del aplicativo.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Departamento Administrativo de la Función Pública Año: 2014.

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Avances Actividades	Responsable	Anotaciones
		abr-30		
Rendición de Cuentas	Publicar en la página Web del Departamento y en las redes sociales información sobre las actividades que desarrolla la entidad, en cumplimiento de sus procesos misionales y de apoyo	Elaboración, presentación, aprobación y socialización de la Estrategia de Anticorrupción, Atención al ciudadano y Participación Ciudadana 2014 del DAFP. La estrategia para con sulta de la ciudadanía, se encuentra publicada en el portal institucional del Departamento.	Dolly Amaya y Luis Fernando Nuñez (Redes Sociales) Jefe y Web Local de cada área (Portal web)	
	Continuar con las reuniones del Club Cima (Jefes de Planeación, Control Interno y Recursos Humanos) y crear redes virtuales de apoyo a través del Portal Sirvo a mi País	Se actualizó la base de datos de todos los Jefes de Talento Humano de las 24 entidades cabeza de sector. En la primera reunión en el mes de febrero se exploró la propuesta de redes de apoyo de Jefes de Talento Humano; la misma se encuentra en el portal del servidor público "SIRVO A MI PAÍS".	Dirección General - Dirección de Empleo Público y Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	Dentro de la planeación se prevén estas reuniones con periodicidad semestral.
	Realizar como mínimo dos Chat de Rendición de Cuentas	Se tiene previsto realizarlo durante la audiencia de Rendición de Cuentas; sin embargo, no se tiene una fecha definida aún.	Grupo de Atención al Ciudadano - Oficina Asesora de Planeación.	Dentro de la planeación se prevén estos Chats cada semestre.
	Elaborar mínimo cuatro Boletines Informativos externos con información sobre la gestión del Departamento	En el mes de abril se realizó un boletín externo titulado "Hechos y Datos - Función Pública", en el cual se presentaron los resultados de la Gestión Institucional correspondiente al primer trimestre de 2014.	Grupo de Comunicaciones e Innovación	Este boletín puede ser consultado en la página del DAFP en el enlace de Rendición de Cuentas. Los temas tratados en el Boletín son: Inicia Con Éxito El Proyecto ICAP - Campaña De Visita Por Tu Casa - Actualidad Jurídica - Gestión Contractual - Noticias Control Interno- Balance De Atención Al Ciudadano - Modernización Institucional - Sistemas De Información - Política De Racionalización De Trámites - Sistema De Gestión Del Empleo Público SIGEP y Empleo Público para finalizar con el tema de Rendición De Cuentas.
	Utilizar espacios físicos para difundir información sobre la gestión del Departamento	Se Realizaron cuatro (4) jornadas de sensibilización y asesoría en Rendición de Cuentas en el mes de marzo. De igual manera a través de la página web se implementaron campañas "DAFP a la Carta", para entregar un servicio integral a nuestro público.	Dirección de Empleo Público - Dirección de Desarrollo Organizacional - Dirección Jurídica - Dirección de Control Interno	En las Jornadas de sensibilización se brindaron orientaciones conceptuales y metodológicas, sobre el tema de Rendición de cuentas Por otra parte las temáticas expuestas en DAFP a la carta se enfocan en: Temas Jurídicos, Desarrollo Organizacional, Control Interno y Calidad así como Empleo Publico.
	Participar como mínimo en dos (2) ferias de servicio al ciudadano lideradas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.	La participación en las ferias están programadas para cada semestre. Al corte del mes de abril se realizaron los siguientes avances en este tema: Reunión con Secretaría General, donde se definieron las ferias en las cuales el DAFP participaría, Inscripción a la feria nacional que se realizará en la ciudad de Tumaco (Nariño); posteriormente se iniciaron los tramites correspondientes a la compra de tiquetes y se remitió el material a dicha ciudad (Cartillas y guías que se entregaran en la feria).	Grupo de Atención al Ciudadano	Se programaron dos (2) visitas a partir del segundo semestre en las ciudades de Tumaco y Riohacha, en el marco del Programa Nacional de Eficiencia al Servicio al Ciudadano – PNSC.
	Promover el Premio Nacional de Alta Gerencia e incentivar el intercambio de experiencias exitosas a través del banco de éxitos de la administración.	En el mes de marzo se llevó a cabo la sensibilización a los miembros del equipo interno a cargo del tema. se revisó la normatividad (DECRETO 921/2000) y la Guía Metodológica PREMIO - DAFP, para poder obtener una propuesta a presentar a la Alta Dirección; de igual manera se realizó Investigación sobre el Premio de Alta Gerencia en otros países.	Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Departamento Administrativo de la Función Pública Año: 2014.

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Avances Actividades	Responsable	Anotaciones
		abr-30		
Atención al Ciudadano	Elaborar y difundir estrategia articulada de atención al ciudadano para la vigencia	El Grupo de Atención al Ciudadano en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación, elaboró la Estrategia de Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana 2014 del DAFP y posteriormente se publicó en el portal del Departamento.	Grupo de Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Planeación	La estrategia se encuentra publicada en el portal institucional y puede consultarse a través del siguiente vínculo: http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/NuestraEntidad/PlaneacionInstitucional/Planeacion2014
	Liderar en coordinación con la Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación la política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano, en el marco del comité institucional de desarrollo administrativo.	<ol style="list-style-type: none"> Con el fin de desarrollar el Modelo de Servicio Integral para la Atención al Ciudadano, se elaboró y presentó el "Informe de Diagnóstico sobre los Canales de Atención" con que cuenta la entidad (Presencial, telefónico, virtual y escrito), el cual servirá de insumo para validar la definición y alcance de los niveles de servicio establecidos por el Departamento para el Grupo de Atención al Ciudadano. Elaboración de la propuesta "Protocolos de Servicio", de acuerdo con los criterios establecidos por el Programa Nacional de Eficiencia al Servicio al Ciudadano – PNSC. 	Secretaría General -Oficina Asesora de Planeación -Grupo de Atención al Ciudadano	Los documentos en mención serán presentados en el próximo Comité Institucional de desarrollo Administrativo para su aprobación.
	Definir y ejecutar cronograma de actividades para el desarrollo del modelo de servicio integral para la atención al ciudadano.	El Grupo de Atención al Ciudadano elaboró el cronograma de actividades para el Desarrollo del Modelo de Servicio Integral de Atención al Ciudadano. Se ha avanzado satisfactoriamente al 100% de las actividades.	Grupo de Atención al Ciudadano	Algunas de las actividades realizadas consisten en Visita por tu Casa, administración del enlace virtual "Comunicaciones y Notificaciones a Ciudadanos con Domicilio Desconocido" y elaboración del cronograma del chat temático del año 2014 entre otras.
	Definir y ejecutar esquema de mejoramiento en la utilización de los canales de atención en el Departamento.	Con el fin de desarrollar el "Modelo de Servicio Integral para la Atención al Ciudadano", se elaboró el informe Diagnóstico sobre los Canales de Atención con que cuenta la entidad (Presencial, telefónico, virtual y escrito), el cual servirá de insumo para validar la definición y alcance de los niveles de servicio establecidos por el Departamento para el Grupo de Atención al Ciudadano. El informe se encuentra en revisión y ajustes por parte de la Secretaría General.	Grupo de Atención al Ciudadano - Oficina Asesora de Planeación	En el informe se estableció que los niveles de servicio están directamente relacionados con las actividades desarrolladas en los canales de atención. En el Departamento se mencionan dos (2) niveles de servicio, en un primer nivel el Grupo de Atención al ciudadano es el encargado de responder las peticiones recibidas por el Departamento, siendo este una especie de primera instancia ante la cual las personas llegan a presentar sus peticiones y obtener respuesta a las mismas, en caso de necesitar una mayor profundidad en la respuesta o al tratarse esta de temas específicos que requieran especial atención o interpretación de normas, dichas peticiones deberán ser remitidas a la dependencia o área que de acuerdo a su especial conocimiento, se considere, tienen la competencia dar una respuesta de fondo.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Departamento Administrativo de la Función Pública Año: 2014.

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Avances Actividades	Responsable	Anotaciones
		abr-30		
Atención al Ciudadano	Difundir protocolos de servicio y atención especial al interior del Departamento.	Como resultado de la participación del DAFP en la elaboración de los Protocolos de Servicio, en el marco del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano liderado por el DNP, se ajustaron los protocolos del Departamento según las necesidades institucionales.	Grupo de Atención al Ciudadano	Los protocolos del DAFP se encuentran para revisión de la Secretaria General y serán presentados al próximo Comité Institucional de Desarrollo Administrativo para su aprobación.
	Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.	En el mes de febrero en el Grupo de Atención al Ciudadano, se implementó un nuevo Sistema de Medición de Satisfacción del Usuario (digiturno), el cual incluye el diligenciamiento de una encuesta de satisfacción, cuyos resultados servirán para la toma de decisiones en el mejoramiento del servicio.	Grupo de Atención al Ciudadano - Oficina Asesora de Planeación	Una vez revisados y analizados los datos arrojados por la encuesta, se procederá a presentar los informes de gestión correspondientes.
	Elaborar propuesta para determinar niveles de servicio en la entidad con el fin de aportar insumos para la evaluación del servicio en el Departamento.	Con el fin de desarrollar el "Modelo de Servicio Integral para la Atención al Ciudadano", se elaboró el informe Diagnóstico sobre los Canales de Atención con que cuenta la entidad (Presencial, telefónico, virtual y escrito), el cual servirá de insumo para validar la definición y alcance de los niveles de servicio establecidos por el Departamento para el Grupo de Atención al Ciudadano. El informe se encuentra en revisión y ajustes por parte de la Secretaria General.	Grupo de Atención al Ciudadano	Los niveles de servicio del DAFP se encuentran en revisión de la Secretaria General y serán presentados al próximo Comité Institucional de Desarrollo Administrativo para su aprobación.
	Capacitar al Grupo de Atención al Ciudadano en temas relacionados con servicio al ciudadano.	En el mes de abril se asistió a las capacitaciones en temas de Gestión de Calidad, Protocolos, CONPES y Normativa a los términos de respuesta de las peticiones en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano de Planeación Nacional, liderado por el DNP.	Grupo de Atención al Ciudadano - Dirección de Empleo Público - Dirección de Desarrollo Organizacional - Dirección Jurídica - Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Departamento Administrativo de la Función Pública Año: 2014.

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Avances Actividades	Responsable	Anotaciones
		abr-30		
Atender oportunamente de manera completa las peticiones que presentan los ciudadanos	Prestar un primer nivel de servicio al cliente con criterios de calidad, oportunidad y atención especial.	Para atender de forma prioritaria e inmediata y atendiendo los criterios de calidad y oportunidad, en el trimestre se adecuó un espacio físico en el tercer piso para usuarios con condición de discapacidad, mujeres embarazadas y otras características especiales .	Grupo de Atención al Ciudadano	
	Coordinar la atención especializada de solicitudes que por su magnitud y complejidad ameriten el concurso de las áreas misionales (segundo nivel).	Se elevó a segundo nivel aquellas peticiones que por su naturaleza y complejidad deben ser resueltas por las Direcciones Técnicas.	Grupo de Atención al Ciudadano - Dirección de Empleo Público - Dirección de Desarrollo Organizacional - Dirección Jurídica - Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	
	Responder oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos a través del Grupo de Atención al Ciudadano.	Se recibieron 6.225 solicitudes en el periodo, de las cuales 4.625 requerían respuesta.	Grupo de Atención al Ciudadano	
	Atender oportunamente al total de usuarios que requieren información del Centro de Documentación del DAFP.	En el periodo se atendieron oportunamente la totalidad de usuarios (134), que requirieron información del Centro de Documentación.	Grupo de Atención al Ciudadano	
	Diseñar e implementar un registro público que contenga la información sobre los derechos de petición que ingresan al Departamento.	Se revisó la viabilidad técnica para efectuar el registro público de los derechos de petición que ingresan al Departamento a través del Portal Institucional, incluida la propuesta de diseño del formato correspondiente. Por efectos de la expedición de la Ley 1712 del 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional", se está efectuando el análisis jurídico para la publicación de la información.	Grupo de Atención al Ciudadano - Dirección Jurídica	
	Administrar el "Formulario virtual PQR" y el enlace virtual "Comunicaciones y notificaciones a ciudadanos con domicilio desconocido" alojados en el portal institucional.	Al 30 de abril se tramitaron 1.000 solicitudes a través del formulario virtual PQR. Igualmente, se han venido publicando en el Portal Institucional y según solicitud del Grupo de Gestión Documental, las comunicaciones y notificaciones a ciudadanos con domicilio desconocido en el siguiente enlace: http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/atencion_ciudadano/NotificacionesTerceros/NotificacionesDomicilioDesconocido	Grupo de Atención al Ciudadano	
	Determinar y solicitar el desarrollo de mejoras y ajustes funcionales a la herramienta Proactivanet en lo relacionado con el primer nivel de servicio.	En coordinación con la Oficina de Sistemas, se realizaron los siguientes cambios en la herramienta PROACTIVANET: -Se amplió la capacidad de almacenamiento de la base de datos de la herramienta. -Se avanzó con la implementación de los términos en las incidencias y para la mesa de ayuda SIGEP. -Se modificó el escalamiento en la asignación de incidencias por funcionario.	Grupo de Atención al Ciudadano	
	Presentar informes de avances periódicos de la atención de primer nivel en la Entidad.	Se realizó un informe relacionado con las PQR presentadas durante el primer trimestre: http://portal.dafp.gov.co/portal/pls/portal/formularios.retrieve_publicaciones?no=21	Grupo de Atención al Ciudadano	

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Departamento Administrativo de la Función Pública Año: 2014.

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Avances Actividades	Responsable	Anotaciones
		abr-30		
Atender oportunamente de manera completa las peticiones que presentan los ciudadanos	Administrar funcionalmente el enlace virtual "Formule su Petición" y el formulario PQR.	El Grupo de Atención al Ciudadano, administra diariamente las peticiones, quejas y reclamos que los usuarios elevan a través del formulario	Grupo de Atención al Ciudadano	
	Registrar y monitorear las quejas, reclamos y denuncias de los usuarios de acuerdo con el número de radicación asignado.	El Grupo de Atención al Ciudadano monitoreo el total de setenta y seis (76) reclamos que presentaron los usuarios al mes de abril; durante este periodo no se presentaron denuncias por actos de corrupción ni quejas contra funcionarios de DAFP.	Grupo de Atención al Ciudadano	
	Responder el total de quejas y reclamos que presentan los ciudadanos al Departamento y escalar las denuncias a Secretaría General, de acuerdo con la normativa vigente.			
	Presentar informes trimestrales con análisis sobre el estado de las quejas, reclamos y denuncias por parte de los usuarios, para la definición de acciones de mejora en las áreas correspondientes.	El informe trimestral de " <u>Quejas, Reclamos y Denuncias</u> ", se realizo y se publico en la pagina web del Departamento.	Grupo de Atención al Ciudadano	Este informe puede ser consultado en la pagina del DAFP en el enlace de Gestión Institucional- Informes