



INFORME DE CUMPLIMIENTO IMPLEMENTACIÓN ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN 2025

Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano

Diciembre 2025



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



INTRODUCCIÓN

La **Dirección de Atención al Ciudadano** reafirma su compromiso con la eficiencia y la eficacia en la gestión pública distrital, orientando sus acciones hacia el fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía y la simplificación de los procesos que garantizan el acceso oportuno y transparente a la oferta institucional. En este contexto, la **estrategia de racionalización de trámites** constituye un instrumento clave para materializar la **Política de Racionalización de Trámites**, al promover la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización del portafolio de trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y servicios de la **Secretaría Distrital de Movilidad (SDM)**.

Dicha estrategia se encuentra plenamente articulada con el **Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (MDRIC)**, que busca consolidar una gestión pública moderna, centrada en el ciudadano, bajo principios de transparencia, ética y calidad. Asimismo, se integra al **Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)** y al **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, garantizando que las acciones emprendidas respondan a estándares de legalidad, oportunidad y pertinencia.

En cumplimiento de lo dispuesto en el **Decreto 672 de 2018**, que asigna a la Dirección de Atención al Ciudadano la función de diseñar y promover modelos de gestión para la prestación de trámites y servicios de tránsito, y en concordancia con la **Ley 2052 de 2020 – Ley Antitrámites**, así como con las funciones de Defensora de la Ciudadanía establecidas en el **Decreto Distrital 847 de 2019** y la **Resolución 078 de 2019**, la estrategia de racionalización fue formulada, registrada en el **Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)** y puesta en marcha para la vigencia 2025.

Este informe presenta los resultados de su implementación, evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos trazados y establece recomendaciones estratégicas para la formulación de la próxima estrategia, asegurando la continuidad de un modelo de gestión pública que fortalezca la confianza ciudadana y optimice la experiencia de relacionamiento con la administración distrital.

1. OBJETIVO

Presentar los resultados de la implementación de la **Estrategia de Racionalización 2025** registrada en el **Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)** y en el **Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)**, con el propósito de verificar el grado de cumplimiento de las metas establecidas, identificar las mejoras introducidas en los trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y servicios de la **Secretaría Distrital de Movilidad (SDM)**, así como evaluar los beneficios generados para la ciudadanía en términos de simplificación, eficiencia, transparencia y accesibilidad.

2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN 2025

La **Secretaría Distrital de Movilidad (SDM)**, en concordancia con los lineamientos de política definidos por el **Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)**, avanza en la implementación del proyecto de **racionalización de trámites**, en cumplimiento de los marcos normativos que orientan la modernización de la gestión pública. Este esfuerzo se fundamenta en el **Decreto Ley 019 de 2012**, que establece disposiciones para suprimir o reformar regulaciones,

procedimientos y trámites innecesarios; el **Decreto Ley 2106 de 2019**, que promueve la simplificación y optimización de trámites, procesos y procedimientos; y la **Ley 2052 de 2020**, que impulsa la racionalización, digitalización, automatización, trámites en línea, revisión, compilación y adopción de formularios únicos.

De igual manera, la estrategia se desarrolla bajo los parámetros del **Decreto Distrital 197 de 2014**, mediante el cual se adopta la **Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano**, garantizando que las acciones emprendidas se articulen con un modelo de atención integral, transparente y eficiente. En este marco, la SDM consolida un portafolio de trámites y servicios simplificado, accesible y orientado al ciudadano, en coherencia con los principios de la política de racionalización y el **Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía (MDRIC)**.

Tabla No. 1 Estrategia de Racionalización 2025 SDM

#	Trámite	Acción de racionalización
1	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos
		Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos
		Eliminación de documentos
2	Inscripción o autorización para la circulación vial (excepciones pico y placa)	Aumento de canales y/o puntos de atención - ferias de servicio

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

La **estrategia de racionalización 2025** de la **Secretaría Distrital de Movilidad (SDM)** fue inscrita en el **Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)** y en el **Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)**, garantizando su alineación con los lineamientos nacionales y distritales de simplificación administrativa. Para asegurar su cumplimiento, el **equipo de racionalización de trámites de la Dirección de Atención al Ciudadano** implementó un esquema de **mesas de seguimiento bimestral**, orientadas a evaluar el avance de cada acción definida en la estrategia, identificar oportunidades de mejora y anticipar posibles eventos que pudieran afectar su ejecución. Este mecanismo de seguimiento permitió consolidar un proceso de gestión preventiva y correctiva, asegurando la efectividad de las medidas adoptadas y la generación de beneficios tangibles para la ciudadanía en términos de accesibilidad, eficiencia y confianza institucional

3. RESULTADOS

Durante la vigencia 2025, se racionalizaron 2 trámites a través de 4 acciones encaminadas a facilitar el acceso a la ciudadanía a la oferta institucional.

Trámite: Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias.

Acciones de racionalización:

1. Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos.
2. Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos.
3. Eliminación de documentos.

Situación actual:

1. Actualmente las personas interesadas en realizar un acuerdo de pago con la SDM deben descargar y diligenciar el formato PA05-PR02-F03 en el cual registran los datos personales y de ubicabilidad, una vez diligenciado deben presentarlo en el Centro de Servicios de Movilidad donde van a realizar el trámite, con la totalidad de requisitos, allí lo recibe un gestor de servicio de la Dirección de Gestión de Cobro, quien realiza el proceso de validación de completitud, transcripción, digitalización y carga en el Sistema Contravencional de la Entidad.

Mejora implementada:

1. Fase 1: Digitalizar formato PA05-PR02-F03.

Con la digitalización del formato PA05PR02-F03 y la verificación de datos a través de la Registraduría Nacional se busca estandarizar la información de registro de la ciudadanía, validar el estado del documento de identidad, mejorar el proceso de atención de la ciudadanía, disminuir el tiempo de atención y facilitar al gestor la transcripción en el sistema contravencional al reducir el error de digitación, así mismo permitir la carga de los documentos de soporte para la validación de requisitos. * Carga de documentos para evitar rechazos en el canal presencial, virtualizando parcialmente el trámite * Mediante un módulo de consulta el equipo back office definido por la DGC podrá acceder a los datos diligenciados por la persona y los documentos soporte para realizar la validación previa a la suscripción del acuerdo de pago. A través de este módulo podrá confirmar al ciudadano la aceptación o no de los requisitos, pudiendo solicitar la subsanación de los mismos sin generar una nueva solicitud. Teniendo en cuenta que aún no se cuenta con interoperabilidad con el sistema contravencional de la SDM, en esta primera fase los archivos deben ser descargados y posteriormente cargados a Fénix, por el equipo back de la DGC.

Fase 1.1 2025 - 2026 Validación de identidad Para garantizar la confiabilidad del registro de las personas se puede incluir la validación a través de los medios disponibles en el ciclo de validación de requisitos.

Beneficios:

1)

- a) Disminución de costos por desplazamiento al evitar dos (2) viajes para la radicación de los documentos soporte de la solicitud de la facilidad de pago.

Indicador= Costo económico por desplazamiento al punto presencial

Variables:

- V1: Número de solicitudes radicadas a través del formulario web = 48.

- V2: Número de desplazamientos evitados por radicación de documentos (ida y vuelta) = 2.
- V3: Número de desplazamientos para poner en firme el acuerdo (ida y vuelta) = 2.
- V4: Valor del pasaje del SITP o TransMilenio = \$3.200.

Fórmula: $Costo\ evitado = (V1 * V2 * V3 * V4)$

Resultado: $48 \times 2 \times 2 \times \$3.200 = \$614.400$:

Periodo: 4 de noviembre a 1 de diciembre 2025

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

De acuerdo con el indicador de gestión, la implementación del **formulario web de facilidades de pago** permitió evitar **192 desplazamientos presenciales** de la ciudadanía hacia los **Centros de Servicios de Movilidad de Calle 13 y Paloquemao**, derivados de **48 solicitudes tramitadas en línea**. Esta acción de racionalización no sólo optimizó el acceso al servicio, sino que también generó un beneficio económico directo para los usuarios. Al cuantificar el ahorro en términos de costo transaccional, tomando como referencia el valor del pasaje del **Sistema Integrado de Transporte Público (SITP)**, se estima un ahorro total de **\$614.400**, reflejando la reducción de gastos asociados al transporte y el fortalecimiento de la eficiencia en la interacción con la administración distrital.

- b) Disminuir en 50% el tiempo de atención en módulo para la radicación de los requisitos.

Indicador: Porcentaje de disminución de tiempo del trámite

Variables:

- T1: Tiempo de atención del trámite sin formulario web = 66,57 min.
- T2: Tiempo de atención del trámite con formulario web = 29,03 min.

Fórmula:

$$Porcentaje\ de\ disminuci3n\ de\ tiempo\ del\ tr3mite = \left(\frac{T1 - T2}{T1} \right) * 100$$

$$Porcentaje\ de\ disminuci3n\ de\ tiempo\ del\ tr3mite = \left(\frac{66,57\ min - 29,03\ min}{66,57\ min} \right) * 100 = 56,39\%$$

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

De acuerdo con el indicador, a través del formulario web implementado, se disminuyó el tiempo en módulo de atención para la radicación de los requisitos en un 56,39% de las solicitudes de facilidades de pago (acuerdos de pago). Esta estrategia permitió mejorar la experiencia del ciudadano, optimizar el uso de los módulos de atención.

- c) Disminuir un 50% el tiempo de validación documental en el módulo de atención.

Indicador: Porcentaje de disminución de tiempo del trámite

Variables:

- T1: Tiempo de atención del trámite sin formulario web = 66,57 min.
- T2: Tiempo de atención del trámite con formulario web = 29,03 min.

Fórmula:

$$\text{Porcentaje de disminución de tiempo del trámite} = \left(\frac{T1 - T2}{T1} \right) * 100$$

$$\text{Porcentaje de disminución de tiempo del trámite} = \left(\frac{66,57 \text{ min} - 29,03 \text{ min}}{66,57 \text{ min}} \right) * 100 = 56,39\%$$

De acuerdo con el indicador, con la implementación del formulario web, la revisión documental deja de realizarse de manera presencial en el módulo de atención. Esta actividad se elimina del proceso, lo que reduce en un 56.39% el tiempo destinado a dicha validación.

- d) Validar el 100% del estado del tipo de documento cuando sea cédula de ciudadanía (CC) mediante Interoperabilidad externa con la Registraduría Nacional.

Indicador: Porcentaje de validación del estado del documento de identidad.

Variables:

- S1: Número de solicitudes recibidas a través del formulario web = 48.
- S2: Número de solicitudes con validación exitosa mediante interoperabilidad con la Registraduría Nacional = 48.

Fórmula:

$$\text{Indicador} = \left(\frac{S2}{S1} \right) * 100$$

$$\text{Indicador} = \left(\frac{48}{48} \right) * 100 = 100\%$$

Con la implementación del formulario web y su interoperabilidad con la Registraduría Nacional, se garantiza que el 100% de las solicitudes con cédula de ciudadanía (CC) cuenten con una validación automática y en tiempo real del estado del documento. Esto incrementa la confiabilidad del proceso, evita errores por información inconsistente, reduce reprocesos y fortalece la seguridad en la identificación de los ciudadanos.

Acción de racionalización:

1. Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos.

Situación actual:

1. Actualmente los gestores de Servicio de la Dirección de Gestión de Cobro reciben el formato PA05-PR02-F03 diligenciado manualmente por las personas, con los soportes y/o requisitos para acceder a un acuerdo de pago, los verifican, digitalizan, transcriben la información y los cargan en el Sistema contravencional.

Mejora implementada:

1. Recibir los requisitos para acceso al trámite de manera digital, permitirá la validación de completitud y calidad, antes de la atención en módulo, haciendo un bloqueo para evitar rechazos presenciales. Actualización del procedimiento PA05-PR02 con el fin de eliminar el proceso de registro en la matriz de atención PA05-PR02 y utilizar el sistema de relacionamiento con la Ciudadanía (CRM) para capturar los datos de ubicabilidad de la persona, registrar la interacción y generar los reportes necesarios, así mismo actualizar el Sistema de gestión de calidad de la entidad reemplazando el artefacto a utilizar y formalizando la reducción del uso y optimización del proceso.

Beneficios:

Disminuir 5 pasos en el ciclo de atención en módulo presencial correspondiente al 22%

Indicador: Porcentaje de reducción de pasos del proceso.

Variables:

- P1: Número de pasos iniciales del proceso = 23.
- P2: Número de pasos finales del proceso = 18.

Fórmula:

$$\text{Indicador} = \left(\frac{P1-P2}{P1} \right) * 100$$

$$\text{Indicador} = \left(\frac{23-18}{23} \right) * 100 = 22\%$$

Se eliminan cinco (5) pasos del flujo de procesos, equivalentes a una reducción del 22% del ciclo de atención en el módulo presencial:

Paso 8. Entregar formato de solicitud de acuerdo de pago.

Paso 9. Diligenciar el formato de solicitud de acuerdo de pago en su integridad.

Paso 10. Recibir formato de solicitud de acuerdo de pago, el cual debe estar diligenciado en su integridad.

Paso 11. Transcribir formato de solicitud de acuerdo de pago.

Paso 14. Diligenciar base de datos para suscripción del acuerdo de pago.

Acción de racionalización:

2. Eliminación de documentos.

Situación actual:

2. Actualmente la persona interesada en la facilidad de pago debe entregar copia de la cédula de ciudadanía.

Mejora implementada:

2. Con la validación en el registro y carga de documentos se verifica contra la registraduría la validez del documento de identidad.

Beneficios:

Disminuir el 100% la presentación presencial de documentos.

Indicador: Porcentaje de validación del estado del tipo de documento.

V1: Solicitudes validadas por interoperabilidad con la Registraduría.

V2: Solicitudes recibidas.

Fórmula:

$$\text{Indicador} = \left(\frac{V1}{V2} \right) * 100$$

$$\text{Indicador} = \left(\frac{48}{48} \right) * 100 = 100\%$$

Con la implementación del formulario web y su interoperabilidad con la Registraduría Nacional, se garantiza que el 100% de las solicitudes con cédula de ciudadanía (CC) cuenten con una validación automática y en tiempo real del estado del documento. Esto incrementa la confiabilidad del proceso, evita errores por información inconsistente, reduce reprocesos y fortalece la seguridad en la identificación de los ciudadanos.

Durante noviembre y diciembre de 2025, se tomará como periodo de estabilización por lo cual se pedirá el documento tipo cédula, posterior al seguimiento del comportamiento del sistema se eliminará este tipo de documento de la lista de valores para anexar a la facilidad de pago.

Trámite: Inscripción o autorización para la circulación vial

Acción de racionalización: Aumento de canales y/o puntos de atención - ferias de servicio.

Situación actual:

Actualmente las personas interesadas en realizar el registro de una excepción de pico y placa para el transporte de personas con discapacidad, cuando no lo pueden realizar de manera autónoma en la plataforma de la Entidad, deben asistir al Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 para ser atendidos por servidores públicos de la SDM

Mejora implementada:

La Secretaría Distrital de Movilidad dispondrá del recurso humano capacitado y cualificado para atender y asistir técnicamente a las personas que asisten a las ferias de servicio propias o programadas por las entidades del Distrito en el registro de la excepción de pico y placa para el transporte de personas con discapacidad.

Beneficios:

a) Disminuir costos por desplazamiento al CSM Calle 13 (mínimo dos viajes por dos personas)

Para una solicitud de exceptuados por discapacidad asisten al punto de atención la persona con discapacidad y un acompañante.

Variable 1= Número de personas que acuden al punto a realizar una solicitud de excepción por discapacidad.

Variable 2= Número de viajes por desplazamiento al punto de atención.

Desplazamiento = 2 viajes (ida y vuelta del ciudadano o ciudadana)

Variable 3= Pasaje de SITP o TM = \$3.200

Indicador= Costo económico por desplazamiento al punto presencial

Fórmula= (Número de personas * viajes por desplazamiento* \$Valor TP)

Costo económico por desplazamiento al punto = 2 * 2 * \$3.200 = **\$12.800**

Tabla 1. Costo transaccional ahorrado por desplazamientos evitados.

Feria de servicio	Número de solicitudes atendidas	\$ Costo transaccional
Usme (4/04/2025)	3	\$ 38.400
Ciudad Bolívar (25/04/2025)	3	\$ 38.400
Kennedy (16/05/2025)	1	\$ 12.800
Los Mártires (6/06/2025)	4	\$ 51.200
Total	11	\$ 140.800

Periodo: Abril a junio 2025

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

De acuerdo con el indicador, se evitaron **44** viajes de la ciudadanía a los Centros de Servicios de Movilidad Calle 13 y Paloquemao, que corresponden a **11** solicitudes atendidas en las ferias de servicios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, ahora bien, si se realiza la cuantificación en dinero, traducido en el valor de pasaje del sistema integrado de transporte público SITP, esto corresponde a **\$140.800** en ahorro en costo transaccional para la ciudadanía.

b) Lograr el 100% de excepciones registradas en las ferias de servicios

Variable 1: Cantidad de excepciones registradas y/o orientadas

Variable 2: Total de solicitudes

Indicador: Porcentaje exceptuados registradas en las ferias de servicios

Fórmula: $(\text{Cantidad de excepciones registradas}) / (\text{Cantidad de solicitudes}) \times 100$

Tabla 2. Porcentaje de excepciones registradas por feria de servicio

Feria de servicio	Cantidad de excepciones registradas	Número de solicitudes	% Excepciones registradas/ orientadas
Usme (4/04/2025)	3	3	100%
Ciudad Bolívar (25/04/2025)	3	3	100%
Kennedy (16/05/2025)	1	1	100%
Los Mártires (6/06/2025)	4	4	100%

Periodo: Abril a junio 2025

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

De acuerdo con el indicador, a través de las ferias de servicios organizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, se registró y orientó el 100% de las solicitudes de excepción del pico y placa por discapacidad. Esta estrategia permitió acercar la oferta institucional de trámites a todas las localidades, garantizando su accesibilidad y el ejercicio efectivo de los derechos de las

4. CONCLUSIONES

La implementación de la **Estrategia de Racionalización de Trámites de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM)** durante la vigencia 2025 evidenció avances sustanciales en el cumplimiento de la **Política de Simplificación Administrativa**, orientada a garantizar que la ciudadanía acceda a sus derechos y cumpla sus obligaciones de manera ágil, efectiva y transparente. Estos avances se reflejan en la ejecución oportuna de acciones dirigidas a la reducción de tiempos, pasos, costos y cargas administrativas, así como en la optimización de los procesos internos de la entidad, consolidando un modelo de gestión pública más eficiente y centrado en la ciudadanía.

En particular, las medidas implementadas en el trámite de **facilidades de pago** generaron una mejora significativa en el flujo operativo, logrando reducciones superiores al 50% en los tiempos de radicación y validación documental, la eliminación de pasos innecesarios y la disminución de costos transaccionales asociados a desplazamientos presenciales. Estos resultados se tradujeron en una mejora tangible de la experiencia ciudadana, un uso más eficiente de la capacidad institucional y un fortalecimiento del relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía.

Asimismo, la **ampliación de canales de atención** mediante la participación en ferias de servicio se consolidó como una estrategia efectiva para acercar la oferta institucional a la ciudadanía,

garantizando el acceso oportuno a los trámites, especialmente para poblaciones con barreras de movilidad. Bajo este esquema, se logró la atención, orientación y registro del 100% de las solicitudes gestionadas, fortaleciendo el enfoque de **Estado abierto** y la prestación de servicios centrados en las personas..

En este contexto, la estrategia de racionalización de trámites formulada y liderada por la **Dirección de Atención al Ciudadano** se desarrolló conforme a los tiempos establecidos y en coherencia con los principios de **simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización** de trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y consultas de acceso a información pública. En conjunto, estas acciones contribuyeron a mejorar el **relacionamiento Estado-ciudadanía**, fortalecer la productividad institucional y generar impactos positivos en la eficiencia administrativa y en la calidad de los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Movilidad.

Recomendaciones Estratégicas


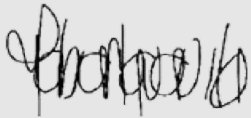
1. **Fortalecer la interoperabilidad tecnológica:** avanzar en acuerdos técnicos con el **RUNT Pro** y otros sistemas externos, garantizando pruebas de validación más robustas y mecanismos de soporte oportuno.
2. **Ampliar la estrategia de atención descentralizada:** potenciar la participación en ferias de servicio y esquemas móviles de atención, para garantizar mayor cobertura territorial y accesibilidad.
3. **Profundizar en la automatización de procesos internos:** implementar soluciones digitales que reduzcan la intervención manual, optimicen la capacidad institucional y fortalezcan la trazabilidad de los trámites.
4. **Monitorear indicadores de impacto ciudadano:** establecer métricas claras de ahorro en tiempo, dinero y desplazamientos, que permitan evaluar periódicamente la efectividad de las acciones de racionalización.
5. **Reforzar la cultura organizacional de servicio:** capacitar al talento humano en principios de simplificación, transparencia y atención centrada en el ciudadano, alineando la gestión con los objetivos del MDRIC.

Como Defensor de la ciudadanía

En cumplimiento de lo dispuesto en el **Decreto Distrital 847 de 2019** y la **Resolución 759930 de 2024**, el **Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM)** emitió recomendaciones orientadas a fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía, garantizando la protección de sus derechos y la mejora continua en la prestación de trámites y servicios. Entre las principales recomendaciones se destacan:

- **Fortalecer la accesibilidad y simplificación de trámites:** continuar con la eliminación de pasos innecesarios y la digitalización de procesos, asegurando que los ciudadanos puedan acceder a los servicios de manera ágil y sin barreras.
- **Optimizar los canales de atención:** ampliar la cobertura de atención presencial y virtual, garantizando que poblaciones con limitaciones de movilidad o acceso tecnológico cuenten con alternativas efectivas para gestionar sus trámites.
- **Reforzar la interoperabilidad tecnológica:** consolidar la integración con plataformas externas como el **RUNT Pro**, para asegurar la confiabilidad de la información y evitar retrasos en la prestación de servicios.

- **Promover la transparencia y la rendición de cuentas:** establecer mecanismos periódicos de seguimiento y divulgación de resultados de la estrategia de racionalización, fortaleciendo la confianza ciudadana en la gestión institucional.
- **Impulsar la cultura organizacional de servicio:** capacitar al talento humano en principios de atención centrada en el ciudadano, ética pública y simplificación administrativa, alineando la gestión con los objetivos del **Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía (MDRIC)**.
- **Garantizar la participación ciudadana:** habilitar espacios de diálogo y retroalimentación que permitan recoger las percepciones y necesidades de los usuarios, integrándolas en la formulación de nuevas acciones de racionalización.

	
ERNESTO GORDILLO TRIANA Director de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Movilidad	
Revisó: Fabian Rodrigo Iguavita Dirección de Atención al Ciudadano	
Elaboró: Andrés Felipe Muñoz Romero Dirección de Atención al Ciudadano	