



**PODER EJECUTIVO**  
**212 00 CONTRALORÍA GENERAL**

**\$ 97,194,000.00**

### ELEMENTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

#### Misión

**R**educir y abatir las prácticas de corrupción al dar absoluta transparencia a la gestión pública en los organismos públicos e impulsar la mejora de la calidad en el desempeño de los servidores públicos.

#### Visión (2006)

**G**enerar credibilidad y confianza entre la ciudadanía respecto del ejercicio de la Administración Pública.

Objetivos Estratégicos del Organismo Público	Alineación	
	Plan	Programa Sectorial
1. Incrementar la presencia de control en la verificación y fiscalización de los recursos públicos; así como evaluar el desempeño de cada uno de los entes que integran la Administración Pública con el objeto de combatir las prácticas de corrupción.	7.4.A1	M.02
2. Instrumentar estrategias de prevención, control y vigilancia en la Administración Pública Estatal.	7.4.A2	M.01
3. Determinar la responsabilidad de los servidores públicos.	7.4.05	M.03
4. Vigilar el cumplimiento del marco normativo de la Administración Pública Estatal.	7.4.07	M.04
5. Evaluar el grado de alcance de los objetivos de programas, proyectos y acciones de gestión pública.	7.4.03	M.06
6. Promover programas que impulsen una cultura de transparencia y rendición de cuentas.	7.4.04	M.05
7. Aplicar las normas presupuestarias, contables y financieras en el ejercicio de los recursos y los procedimientos en la adquisición de bienes y servicios, preservando y controlando el patrimonio de la dependencia.	7.4.07	M.04

Objetivo Est. y No.	Líneas de Acción del Objetivo Estratégico
1.1	Realizar auditorías a los recursos públicos en el marco de los acuerdos de colaboración con las diferentes instancias de gobierno.
1.2	Vigilar de forma permanente las áreas gubernamentales para prevenir actos de corrupción y fomentar la transparencia en las acciones de gobierno.
1.3	Implementar instrumentos de evaluación y métodos de fiscalización permanentes sobre el ejercicio de los recursos.
1.4	Impulsar la creación de indicadores en las dependencias y entidades para lograr el

Objetivo Est. y No.	Líneas de Acción del Objetivo Estratégico
	cumplimiento de las acciones, encaminadas al logro de los objetivos del Plan de Desarrollo Chiapas 2001-2006.
1.5	Verificar los servicios públicos de las dependencias y entidades estatales.
2.1	Dar a conocer las herramientas necesarias para que la ciudadanía controle, vigile y evalúe los programas sociales que le otorga el gobierno federal, estatal y municipal.
2.2	Difundir a la población los compromisos y acciones de gobierno que corresponden a esta Dependencia.
2.3	Atender las quejas, denuncias y peticiones ciudadanas a través del Sistema de Atención Ciudadana.
2.4	Evaluar mediante auditorías al desempeño, los procedimientos y sugerir cambios de innovación y mejoramiento de los mismos.
2.5	Proporcionar con eficiencia y calidad los servicios de recepción, resguardo, consulta y préstamo de los acervos documentales, y garantizar la seguridad e integración física de la documentación que genera la dependencia.
3.1	Instaurar procedimientos administrativos.
3.2	Integrar quejas derivadas de responsabilidades de los servidores públicos.
4.1	Actualización y difusión de la Ley y Reglamento de Obra Pública.
4.2	Instrumentar auditorías jurídicas para vigilar el estricto apego a las facultades, funciones y atribuciones de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.
4.3	Actualizar los instrumentos normativos, leyes y reglamentos de la Contraloría General.
5.1	Evaluar los proyectos y programas de beneficio social.
5.2	Verificar el impacto social de las obras, acciones y proyectos.
5.3	Evaluar el grado de alcance de los objetivos de la gestión pública.
6.1	Verificar los servicios públicos para detectar el grado de satisfacción de los usuarios.
6.2	Instrumentar el Programa Ciudadano Anticorrupción.
7.1	Administrar los recursos financieros, materiales y humanos de la Contraloría General, con base a las Normas Presupuestarias, Contables, Financieras y otros ordenamientos legales, emitidos por las Secretarías de: Planeación y Finanzas, y Administración.

N° O. E.	Dimensión	Indicador del Objetivo Estratégico	Meta %
01	Cobertura	Presencia de Fiscalización de los Recursos.	45.42
01	Cobertura	Presencia de Control.	51.08
01	Cobertura	Ejecución de Auditorías	100.00
02	Calidad	Incrementar la Credibilidad de la Ciudadanía.	100.00
03	Alineación de Recursos	Sustanciación de Procedimientos.	100.00
04	Alineación de Recursos	Supervisión al Marco Jurídico.	100.00
05	Cobertura	Evaluación Sectorial.	100.00
06	Cobertura	Combate a la Corrupción al Interior de las Instituciones de Gobierno.	100.00
07	Cobertura	Cumplimiento a Requerimientos Externos.	100.00

Beneficiarios												
Género			Zona		Población			Marginal				
Clave	Tipo	Total	Urbana	Rural	Mestiza	Indígena	Inmi grante	MA	A	M	B	MB
		111,176	111,176	0	83,405	27,771	0	0	0	111,176	0	0
33	H	64,215	64,215	0	48,174	16,041	0	0	0	64,215	0	0
Servidor Público	M	46,961	46,961	0	35,231	11,730	0	0	0	46,961	0	0

**VINCULACIÓN DEL PLAN ESTATAL**  
**Plan de Desarrollo Chiapas 2001–2006**

Clave Eje, Grupo, Objetivo	Objetivos del Plan
7.4.A1	Erradicar la corrupción en todas sus formas y en todos los niveles de la Administración Pública Estatal.
7.4.A2	Dotar a la Administración Pública de instrumentos de evaluación permanente que permitan tomar medidas correctivas y preventivas ante las irregularidades que puedan presentarse en el cumplimiento de los objetivos.
7.4.03	Combatir la corrupción en todas sus formas por todos los medios legales y administrativos a disposición del Gobierno, sin privilegios ni salvedades de algún tipo.
7.4.04	Eliminar la impunidad en la comisión de actividades ilícitas por parte de servidores públicos.
7.4.05	Fortalecer las políticas de comunicación y rendición de cuentas a la sociedad de forma oportuna y veraz.
7.4.07	Construir mecanismos de evaluación y seguimiento de las metas y objetivos institucionales que permitan establecer niveles cuantitativos y cualitativos de avances.

Clave		Líneas Estratégicas del Plan
Plan	L.E.	
7.4.A1	7.4.04	Se vigilarán de forma permanente las áreas gubernamentales que por sus funciones o atribuciones han sido propicias para la comisión de actos de corrupción.
	7.4.15	Se realizarán auditorías técnicas, financieras y administrativas, durante el ejercicio de los recursos públicos y en el marco de los acuerdos de colaboración con las instancias federales.
7.4.A2	7.4.03	Se rediseñará el Sistema Estatal de Seguimiento y Evaluación de la gestión pública.
	7.4.12	Se fortalecerá la independencia de los órganos internos de control en cada instancia gubernamental, para que cumplan con imparcialidad su función de auditar el desempeño de la dependencia y de sus servidores públicos.
7.4.03	7.4.05	Se dará seguimiento puntual a la evolución de la situación patrimonial de los servidores públicos del Estado.
	7.4.07	Se diseñará un Sistema de Atención Ciudadana que permita dar respuesta pronta y expedita a las quejas y denuncias relacionadas con actos de corrupción.
	7.4.11	Se difundirá la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y la normatividad que se vincule con su participación dentro del ámbito público.
	7.4.18	Se expedirá y difundirá el Reglamento de la Ley de Obra Pública del Estado.
7.4.04	7.4.06	Se harán expeditas las investigaciones y, en su caso, se solicitará la intervención de las autoridades judiciales para castigar severamente los actos de corrupción cometidos por servidores públicos.
	7.4.19	Se reformarán y actualizarán permanentemente los instrumentos normativos, y se formularán nuevas iniciativas que permitan llenar los vacíos presentes en las

		actuales leyes y reglamentos sobre las sanciones a servidores públicos.
7.4.05	7.4.08	Se darán a conocer públicamente las reglas de operación de los diferentes programas de inversión en materia de desarrollo social.
	7.4.09	Se brindará información permanente sobre programas, proyectos y recursos que promuevan la participación social en las actividades de control y evaluación de la Administración Pública.
	7.4.10	Se ampliarán los mecanismos y se innovarán formas de rendición de cuentas a la sociedad sobre el ejercicio de los recursos públicos.
	7.4.14	Se establecerán mecanismos de coordinación institucional y de participación social.
	7.4.90	Fortalecer las funciones de la Contraloría Social y establecer mecanismos de participación directa de la población.
7.4.07	7.4.13	Se promoverán acuerdos de coordinación entre la Contraloría General y las autoridades municipales, para el fortalecimiento del Sistema Municipal de Control y Evaluación Gubernamental.
	7.4.17	Se instrumentarán auditorías jurídicas para vigilar permanentemente que las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal actúen con estricto apego a las facultades, funciones y atribuciones que las leyes les señalan.
	7.4.20	Se crearán mecanismos para evaluar los servicios y verificar que éstos se realicen con apego a normas mínimas de calidad y con niveles aceptables de atención a la población.
	7.4.21	Se evaluará el impacto social de los proyectos y programas del conjunto de la Administración Pública en sus aspectos administrativos, operativos y de satisfacción a la ciudadanía.
	7.4.22	Se establecerá una coordinación estrecha entre las tareas de fiscalización del ejercicio presupuestal, la observancia de las normas y los procedimientos administrativos, la evaluación y el seguimiento del alcance de los objetivos y las metas.

### Políticas Transversales del Plan

#### Participación Social.

Es la incorporación activa de la Sociedad, Instituciones y Organizaciones en la definición y ejecución de las Políticas Públicas. La Contraloría General, atiende los reclamos que la Ciudadanía haga al Gobierno, mediante la implementación de Programas de Vigilancia, Prevención, Control y Evaluación de la Gestión Pública en la Aplicación de los Recursos Públicos.

Políticas Transversales	100%
Equidad de Género	0
Nueva Relación con los Pueblos Indios	0
Aprovechamiento Sustentable de los Recursos Naturales	0
Cultura de Paz	0
Participación Social	100.00

### Retos del Plan

- R.19** Lograr una cultura de planeación con metas y objetivos realistas, para invertir racional y eficazmente.
- R.20** Organizar la Administración Pública y acercarla a la población, a través de sus delegaciones regionales.
- R.21** Combatir y eliminar la corrupción en el gobierno, y fortalecer el manejo transparente de los recursos.
- R.23** Elevar la calidad, calidez y cobertura de los servicios públicos, revalorizando a los servidores públicos.

### Prioridades del Plan

- Educación.
- Justicia.
- Salud.
- Recursos Naturales.
- Reactivación Económica.
- Crecimiento Económico.
- Desarrollo Económico.

La Contraloría General por ser el órgano de control, es la encargada de vigilar que las acciones y los recursos otorgados a las dependencias y entidades involucradas en el cumplimiento de las prioridades, se apliquen de forma correcta y oportuna. Bajo este mismo contexto, es importante resaltar que uno de los compromisos de este Gobierno, es la transparencia en la rendición de cuentas y el combate a la corrupción en todas sus manifestaciones.

## PROGRAMA SECTORIAL 2001-2006

### Clave y Nombre (s) del Sector (es)

M. Programa de Prevención y Control

Clave de Objetivo del Plan	Descripción de Objetivos del Sector
7.4.A1	M.1 Consolidar una administración sana y transparente a partir de implementar un Sistema Estatal de Prevención y Control eficiente, que contribuya al desarrollo pleno del Estado de Chiapas.
7.4.03	M.2 Disminuir prácticas de corrupción a través de implementar acciones preventivas en todos los ámbitos de la Administración Estatal para impulsar la mejora continua y dar calidad y transparencia a la gestión pública.
7.4.A2	M.3 Dar transparencia a la gestión pública por medio de la participación de la sociedad.
7.4.07	M.4 Construir e implementar mecanismos y estrategias de evaluación y seguimiento del alcance de objetivos y metas institucionales de los proyectos y acciones de dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.
7.4.04	M.5 Sancionar las prácticas de corrupción para evitar la impunidad en la Administración Pública Estatal.
7.4.05	M.6 Actuar en su momento y cuando así lo requiera en la aplicación objetiva y sin distinción de la Ley para castigar conductas ilícitas, a partir de realizar trabajos serios y sistemáticos de verificación con pleno respeto de los derechos de los servidores públicos y en la normatividad vigente.

**PROGRAMA ESTRATÉGICO ANUAL 2005**  
**INFORMACIÓN FINANCIERA Y FUNCIONAL**

**Gasto por Tipo de Proyecto**

Proyectos	Gasto Corriente	Gasto de Capital	Subtotal	%
Institucionales (PI)	97,074,000.00	-	97,074,000.00	99.88
Inversión (PK)	-	120,000.00	120,000.00	0.12
<b>Total</b>	<b>\$97,074,000.00</b>	<b>\$120,000.00</b>	<b>\$97,194,000.00</b>	<b>100.00</b>

**Distribución Funcional**

F	SF	Descripción	Funciones	Subfunciones	%
E		<b>Gobierno</b>	<b>97,194,000.00</b>		<b>100.00</b>
	F	Controlar, Auditar y Evaluar la Gestión Pública		97,194,000.00	100.00
<b>Total Organismo Público</b>			<b>\$97,194,000.00</b>	<b>\$97,194,000.00</b>	<b>100.00</b>

**ACTIVIDADES SUSTANTIVAS Y METAS 2005**

**E Gobierno**

**F Controlar, Auditar y Evaluar la Gestión Pública**

Con la finalidad de elevar la eficiencia en la aplicación de los recursos públicos e incrementar la credibilidad y confianza de la ciudadanía en las acciones gubernamentales; así como, contribuir a la satisfacción de las demandas sociales, en materia de Fiscalización y Control, se tiene previsto realizar 339 Revisiones a Dependencias, Entidades y Municipios, contempladas dentro de su Programa Anual de Control y Auditorías; con estas acciones se pretende alcanzar un 48% en Presencia de Fiscalización de Recursos, así mismo se pretende revisar un total de 991 Áreas entre Dependencias, Entidades y Municipios. Se tiene contemplado intervenir en 11,012 Eventos correspondientes a Entregas-Recepciones, Subcomités de Adquisiciones, Comités de Obra Pública, Atención de Quejas, Asistencia a Reuniones Diversas, entre otras.

El Sistema de Atención Ciudadana es un mecanismo instrumentado por el Gobierno del Estado de Chiapas a través de la Contraloría General; el propósito fundamental es atender y dar seguimiento a las quejas, denuncias y peticiones ciudadanas derivadas de la prestación de un servicio gubernamental, así como detectar, prevenir y en su caso corregir las conductas inadecuadas de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades Estatales. Bajo ese mismo contexto, se tiene previsto atender un total de 800 Acciones entre Quejas, Denuncias y Peticiones Ciudadanas.

Con el lema "Unidos Contra la Corrupción" este órgano de control, informará oportunamente a la población, los compromisos y acciones de Gobierno, tal es el caso de los Programas de Declaración de Situación Patrimonial y Contraloría Social en sus vectores de Transparencia, Combate a la corrupción, el Código de Conducta y Obligaciones de los Servidores Públicos, a través de los diferentes medios de comunicación: radio, televisión, medios impresos, Internet, revista institucional, módulos itinerantes de atención ciudadana y el programa radiofónico de atención a quejas, denuncias y peticiones ciudadanas.

### Proyectos y/o Procesos Relevantes

<b>Nombre de Proyecto</b>			<b>Tipo de Proyecto</b>
Verificación, Fiscalización, Seguimiento y Otras Actividades que No Reúnen Requisitos de Revisión.			PI
<b>Objetivos del Proyecto</b>			<b>N° Objetivo Estratégico</b>
1. Fiscalizar que los recursos públicos se hayan ejercido de manera eficiente y eficaz en apego a la normatividad, objetivos y metas programadas, evaluando los sistemas de control, así como verificar los procesos de planeación, programación y presupuestación.			7.4.A1-M.02-01
2. Atender los diversos actos que no reúnen los requisitos de revisión para dar confiabilidad a los diversos actos administrativos.			7.4.A2-M.01-02
<b>Indicadores</b>			
<b>N° Obj. Proy.</b>	<b>Tipo y Dimensión</b>	<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Meta %</b>
1	Gestión Cobertura	Presencia de Fiscalización de Recursos.	48.00
1	Gestión Cobertura	Presencia de Control.	53.00
2	Gestión Cobertura	Incrementar la Credibilidad de la Ciudadanía.	100.00
<b>Nombre de Proyecto</b>			<b>Tipo de Proyecto</b>
Atención Ciudadana.			PI
<b>Objetivos del Proyecto</b>			<b>N° Objetivo Estratégico</b>
1. Atender las quejas, denuncias y peticiones a través del sistema de atención ciudadana.			7.4.A2-M.01-02
<b>Indicadores</b>			
<b>N° Obj. Proy.</b>	<b>Tipo y Dimensión</b>	<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Meta %</b>
1	Proyecto Cobertura	Atención a quejas, denuncias y peticiones ciudadanas.	100.00
<b>Nombre de Proyecto</b>			<b>Tipo de Proyecto</b>
Evaluación de Satisfacción Ciudadana.			PI
<b>Objetivos del Proyecto</b>			<b>N° Objetivo Estratégico</b>
1. Evaluar el grado de alcance de los objetivos de la gestión pública.			7.4.03-M.06-05
<b>Indicadores</b>			
<b>N° Obj. Proy.</b>	<b>Tipo y Dimensión</b>	<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Meta %</b>
1	Proyecto Cobertura	Evaluar el impacto de los programas y acciones sociales.	100.00

Nombre de Proyecto			Tipo de Proyecto
Coordinación de Información y Difusión de la Contraloría General.			PI
Objetivos del Proyecto			N° Objetivo Estratégico
1. Difundir a la población las acciones del gobierno en materia de transparencia, fiscalización, rendición de cuentas y combate a la corrupción.			7.4.04-M.05-06
Indicadores			
N° Obj. Proy.	Tipo y Dimensión	Nombre del Indicador	Meta %
1	Proyecto Cobertura	Información y difusión de los programas y acciones del gobierno.	100.00

### SINOPSIS DE ACTIVIDADES Y RESULTADOS, OBTENIDOS AL CIERRE DE LOS EJERCICIOS 2001-2003

#### **E Gobierno**

#### **F Controlar, Auditar y Evaluar la Gestión Pública**

A efecto de dar cumplimiento a lo señalado en el Plan de Desarrollo Chiapas 2001 – 2006, respecto a la vigilancia y control de los recursos públicos, este Órgano Estatal de Control, ha emprendido una serie de acciones encaminadas al logro de los objetivos.

En materia de Fiscalización y en el marco de su Programa Anual de Control y Auditorías, a la fecha, se han realizado un total de 1,053 Revisiones, las cuales se han llevado a cabo a diversas Dependencias, Entidades de la Administración Pública Estatal y a los Municipios; respecto a estos últimos como resultado de los Convenios de Colaboración de Acciones que se tienen firmado con los mismos.

Año	Dependencias	Entidades	Municipios	Total
2001	114	66	155	<b>335</b>
2002	216	121	2	<b>339</b>
2003	100	81	198	<b>379</b>
<b>Total</b>	<b>430</b>	<b>268</b>	<b>355</b>	<b>1,053</b>

Con estas acciones en el 2003 se logró fiscalizar un 34% del total del presupuesto ejercido en el año inmediato anterior, lo que representa un 23% más que en año 2002.

Año	Presupuesto del Año Inmediato Anterior	Auditado	%
2002	20,009,090	2,201,000	11
2003	24,909,402	8,579,436	34



En el período del 2001 al 2003 se han recibido un total de 1,037 Quejas; 238 Denuncias; 231 Consultas; 89 Sugerencias y 11 Peticiones Ciudadanas, totalizando 1,606 Acciones de Atención Ciudadana. Los resultados obtenidos dan coherencia a la política pública respecto a la transparencia y combate a la corrupción, y responde primordialmente a lo establecido en Plan de Desarrollo Chiapas 2001-2006.

Concepto	2001	2002	2003	Total
Quejas	234	397	406	1,037
Denuncias	99	45	94	238
Consultas	231	0	0	231
Sugerencias	51	0	38	89
Peticiones	0	10	1	11
<b>Total</b>	<b>2,616</b>	<b>2,454</b>	<b>2,542</b>	<b>1,606</b>

Asimismo, en el 2003 esta Contraloría General promocionó permanentemente las Campañas “Unidos Contra la Corrupción”; adicionalmente en el Mes de Mayo se publicitó la presentación de la Declaración Patrimonial para los Servidores Públicos Obligados a través del Sistema Electrónico “DeclaraNET-Chiapas”. Cumpliendo de esta forma con el compromiso de promover la transparencia y el combate a la corrupción. Se realizaron en este año, un total de 36,872 Acciones de Difusión; asimismo, se distribuyeron en el Estado 7,200 Carteles y 10, 600 Calcomanías.

### SINOPSIS DE ACTIVIDADES Y RESULTADOS, PROYECTADOS AL CIERRE DEL EJERCICIO 2004

#### **E Gobierno**

#### **F Controlar, Auditar y Evaluar la Gestión Pública**

En materia de Fiscalización y Control, se tiene previsto realizar 339 Revisiones a Dependencias, Entidades y Municipios, las cuales se encuentran contempladas dentro del Programa Anual de Control y Auditorías; es importante aclarar que las revisiones dirigidas a los Municipios se están llevando a cabo como resultado a los Convenios de Coordinación de Acciones firmado con ellos, con estas acciones se pretende alcanzar un 45% en Presencia de Fiscalización de Recursos, un 10% más que en el ejercicio inmediato anterior. En ese mismo sentido, se pretende Revisar 967 Áreas entre Dependencias, Entidades y Municipios e intervenir en 11,086 Eventos correspondientes a Entregas-Recepciones, Subcomités de Adquisiciones, Comités de Obra Pública, Atención de Quejas, Asistencia a Reuniones Diversas, entre otras.

A través del Sistema de Atención Ciudadana se tiene previsto atender un total de 750 Acciones entre Quejas, Denuncias y Peticiones Ciudadanas.

Con el lema “Unidos Contra la Corrupción” este órgano de control informa oportunamente a la población, los compromisos y acciones de gobierno de esta dependencia, tal es el caso de los programas de Declaración de Situación Patrimonial y Contraloría Social, Combate a la Corrupción, el Código de Conducta y Obligaciones de los Servidores Públicos, a través de los diferentes medios de comunicación: radio, televisión, medios impresos, Internet, revista institucional, módulos itinerantes de atención ciudadana y el programa radiofónico de atención a quejas, denuncias y peticiones ciudadanas.

En el 2004 se ejecutarán 3 campañas integrales de difusión, derivado de la penetración de los mensajes promovidos a través de los diferentes medios durante el ejercicio 2003.

---

**EXPECTATIVAS PARA EL EJERCICIO 2006**  
**(VISIÓN)**

**E Gobierno**

**F Controlar, Auditar y Evaluar la Gestión Pública**

Con la finalidad de cumplir con todos los compromisos de Gobierno plasmados en el Plan de Desarrollo Chiapas 2001 – 2006, este Órgano Estatal de Control tiene previsto para el 2006 continuar con los programas encaminados a la prevención de corrupción en el interior de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

En ese sentido, dentro del Programa Anual de Control y Auditorías se prevé realizar Auditorías a las Dependencias, Entidades y a los Municipios, con estos últimos solo en los casos que se suscriban el Convenio de Colaboración, con estas acciones se busca incrementar la Presencia de Fiscalización con relación a los ejercicios anteriores. Asimismo, se prevé participar en Actos que No Reúnen Requisitos de Revisión como lo son: Entregas-recepción, Asistencia a Subcomités, Reuniones Diversas, Atención a Quejas, etc.

Se dará continuidad al Sistema de Atención Ciudadana a través del cual se atiende y da seguimiento a las quejas, denuncias y peticiones ciudadanas derivadas de la prestación de un servicio gubernamental. Con el lema “Unidos Contra la Corrupción” este órgano de control seguirá informando oportunamente a la población los compromisos y acciones de gobierno, como son: “Programa de Declaración de Situación Patrimonial y Contraloría Social”, a través de los diferentes medios de comunicación: radio, televisión, medios impresos, Internet, revista institucional, módulos itinerantes de atención ciudadana y el programa radiofónico de atención a quejas, denuncias y peticiones ciudadanas.