

Datos básicos

01 - Datos básicos del proyecto

Nombre

Fortalecimiento en la prestación del servicio a la ciudadanía en el Municipio de Sabaneta, Antioquia

Tipología

General - MGA esquema SUIFPs

Código BPIN

2024056310009

Sector

Gobierno Territorial

Es Proyecto Tipo: No

Fecha creación: 20/06/2024 12:42:07

Identificador: 993230

Formulador Ciudadano: Elizabeth Vasco Ruiz

Formulador Oficial : Elizabeth Vasco Ruiz

Contribución a la política pública

01 - Contribución al Plan Nacional de Desarrollo

Plan

(2022-2026) Colombia Potencia Mundial de la Vida

Programa

4599 - Fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial

Transformación	Pilar	Catalizador	Componente
5. Convergencia regional	31. Bloque estratégico III 3. Bloque habilitador de la convergencia regional	05. Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y para el fortalecimiento del vínculo Estado-Ciudadanía	b. Entidades públicas territoriales y nacionales fortalecidas

02 - Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial

Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial

Antioquia Firme 2024 – 2027

Estrategia del Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial

Línea Estratégica 5, Autonomía desde la Gobernanza

Programa del Plan Desarrollo Departamental o Sectorial

Programa 5.2.3. Relacionamiento Estado – Ciudadanía

03 - Plan de Desarrollo Distrital o Municipal

Plan de Desarrollo Distrital o Municipal

Sabaneta, Una Ciudad al Siguiente Nivel 2024 – 2027

Estrategia del Plan de Desarrollo Distrital o Municipal

Línea 3. Hagamos que las cosas pasen por el fortalecimiento de la Gestión Municipal

Programa del Plan desarrollo Distrital o Municipal

Programa 3.1.1. Gestión pública, cercana y confiable para el fortalecimiento de la institucionalidad y el territorio

04 - Instrumentos de planeación de grupos étnicos

Tipo de entidad

Instrumentos de planeación de grupos étnicos

Identificación y descripción del problema

Problema central

Alto índice de insatisfacción de la ciudadanía frente a la atención institucional.

Descripción de la situación existente con respecto al problema

La Subdirección de Atención al Ciudadano es una dependencia de interacción entre el Municipio de Sabaneta y la comunidad, permite a los ciudadanos radicar y consultar requerimientos de forma presencial, virtual y telefónica, velando por la planificación y promoción del desarrollo humano integral de los habitantes del Municipio en términos de calidad, transparencia y legalidad.

Entre los factores identificados que afectan la prestación del servicio al ciudadano se encuentran:

Para la atención por la vía telefónica y virtual: los funcionarios no cuentan con las suficientes herramientas o no se encuentran lo suficientemente capacitados para el manejo adecuado; Además, de no poseer la información clara y precisa de las solicitudes del ciudadano. Finalmente la atención presencial es el canal más utilizado por los ciudadanos, dado que encuentran solución a los requerimientos, esto hace que haya congestión en los servicios de taquilla y no se pueda brindar una atención oportuna y de calidad.

Debido a alta demanda en la radicación de solicitudes por Gestión positiva, ha ocasionado insatisfacción en la ciudadanía porque no se generan las respuestas claras, oportunas, de fondo y en los tiempos establecidos por la Ley.

Magnitud actual del problema – indicadores de referencia

33,810 peticiones ingresadas

50.521 ciudadanos atendidos

3 canales de atención habilitados: presencial, telefónico y virtual.

Dos eventos descentralizados de Atención al Ciudadano realizados, en el 2023.

80% de satisfacción del ciudadano con los servicios institucionales

01 - Causas que generan el problema

Causas directas	Causas indirectas
1. Insuficientes servidores públicos y contratistas formados y sensibilizados en servicio y atención al ciudadano	1.1 Alta rotación de personal en la entidad
	1.2 Baja asignación de presupuesto
2. Baja participación de la comunidad en los eventos de descentralización y divulgación de los servicios de la Administración Municipal	2.3 Bajo alcance de la promoción y la divulgación de los eventos.
	2.4 Poca motivación por parte de la comunidad en participar de los eventos descentralizados.
3. Bajo porcentaje de solicitudes de información respondidas en los tiempos de ley	3.5 Inadecuada categorización de las comunicaciones.
	3.6 Baja funcionalidad y operatividad del sistema de información G+.
	3.7 Inadecuado trámite de las respuestas a las PQRSD por parte de las dependencias

02 - Efectos generados por el problema

Efectos directos	Efectos indirectos
1. Pérdida de credibilidad frente a la ciudadanía	1.1 Desinterés de la comunidad por participar en los procesos de la entidad
2. Alto índice de acciones constitucionales y legales contra la institución	2.2 Multas y sanciones a la entidad
	2.3 Incremento en los procesos disciplinarios contra servidores públicos
	2.4 Incremento del desgaste administrativo
3. Bajo recaudo de las rentas municipales	3.5 Baja inversión en proyectos para la comunidad
	3.6 Bajo desempeño en los índices institucionales
	3.7 Reducción en el impacto social
4. Pérdida de recursos en la entidad o detrimento del patrimonio	4.8 Incremento en hallazgos administrativos de las auditorías
	4.9 Baja cobertura de los programas de la administración



Identificación y análisis de participantes

01 - Identificación de los participantes

Participante	Contribución o Gestión
<p>Actor: Otro</p> <p>Entidad: Comunidad</p> <p>Posición: Beneficiario</p> <p>Intereses o Expectativas: -Adecuada atención. -Oportuna respuesta. -Mayor conocimiento de la oferta institucional.</p>	<p>-Pago de los impuestos. -Participación de la oferta institucional.</p>
<p>Actor: Municipal</p> <p>Entidad: SABANETA - ANTIOQUIA</p> <p>Posición: Cooperante</p> <p>Intereses o Expectativas: Atención y servicio a la ciudadanía de forma adecuada, oportuna, de calidad y efectiva</p>	<p>Recursos físicos, recursos humanos, recursos tecnológicos. Gestión del conocimiento. Identificación y actualización de la oferta institucional. Respuestas oportunas.</p>
<p>Actor: Nacional</p> <p>Entidad: Departamento Administrativo De La Función Publica - Gestión General</p> <p>Posición: Cooperante</p> <p>Intereses o Expectativas: Fortalecimiento a la gestión de las entidades.</p>	<p>Lineamientos normativos y gestión del conocimiento.</p>
<p>Actor: Otro</p> <p>Entidad: Personería, Contraloría, Procuraduría y Fiscalía.</p> <p>Posición: Cooperante</p> <p>Intereses o Expectativas: Atención oportuna y de calidad al ciudadano. Cumplimiento de la normatividad. Satisfacción del ciudadano. Oferta Institucional amplia.</p>	<p>Vigilancia en la gestión fiscal y control financiero. Investigaciones, faltas disciplinarias y sanciones.</p>
<p>Actor: Otro</p> <p>Entidad: Juntas de Acción Comunal, asociaciones, corporaciones y empresa privada.</p> <p>Posición: Beneficiario</p> <p>Intereses o Expectativas: Conocimiento de la oferta institucional, respuesta oportuna en tiempo de Ley. Divulgación de la oferta institucional.</p>	<p>Pago de impuestos. Identificar las necesidades de la comunidad. Socializar los eventos de la Administración Municipal. Participar de los eventos.</p>
<p>Actor: Departamental</p> <p>Entidad: Antioquia</p> <p>Posición: Cooperante</p> <p>Intereses o Expectativas: Satisfacción de la comunidad.</p>	<p>Gestión de conocimiento. Asistencia técnica.</p>

02 - Análisis de los participantes

Para que haya un fortalecimiento en la prestación del servicio a la ciudadanía en el Municipio de Sabaneta, se requiere la articulación con los grupos organizados del Municipio de Sabaneta para a que a través de estos se pueden canalizar las demandas sociales de la comunidad y llevar una oferta más acorde a las problemáticas de cada sector y aumentar el impacto social en cada una de las comunidades; Así mismo, el Municipio a través de la articulación con sus diferentes dependencias se analizaran las demandas de servicios de la comunidad para brindar soluciones a los trámites y servicios que se vayan identificando; finalmente; con la articulación con los entes Gubernamentales y de control se busca apoyo técnico, manuales, documentos y estrategias para realizar de una manera más eficiente, oportuna y de calidad la labor de atención al ciudadano.

Población afectada y objetivo

01 - Población afectada por el problema

Tipo de población

Personas

Número

72.234

Fuente de la información

Proyección DANE 2024, personas de 20 a 85 años en adelante

Localización

Ubicación general	Localización específica
Región: Andina Departamento: Antioquia Municipio: Sabaneta Centro Poblado: Resguardo:	

02 - Población objetivo de la intervención

Tipo de población

Personas

Número

72.234

Fuente de la información

Proyección DANE 2024, personas de 20 a 85 años en adelante

Localización

Ubicación general	Localización específica	Nombre del consejo comunitario
Región: Andina Departamento: Antioquia Municipio: Sabaneta Centro Poblado: Resguardo:		

03 - Características demográficas de la población objetivo

Características demográficas de la población objetivo

Clasificación	Detalle	Número de personas	Fuente de la información
Etapa del ciclo de vida	Juventud 14 – 26 años	14.831	Proyección DANE 2024
	Adulthood 27 – 59 años	38.156	Proyección DANE 2024
	Vejez 60 años y más	21.176	Proyección DANE 2024

Objetivos específicos

01 - Objetivo general e indicadores de seguimiento

Problema central

Alto índice de insatisfacción de la ciudadanía frente a la atención institucional.

Objetivo general – Propósito

Disminuir los índices de insatisfacción de la ciudadanía frente a la atención institucional.

Indicadores para medir el objetivo general

Indicador objetivo	Descripción	Fuente de verificación
Estrategias de fortalecimiento para la prestación del servicio realizadas	<p>Medido a través de: Número</p> <p>Meta: 3</p> <p>Tipo de fuente: Informe</p>	<p>Informe de los eventos descentralizados.</p> <p>Informes de encuestas de satisfacción al ciudadano.</p> <p>Informe de PQ.</p>

02 - Relaciones entre las causas y objetivos

Causa relacionada	Objetivos específicos
Causa directa 1 Insuficientes servidores públicos y contratistas formados y sensibilizados en servicio y atención al ciudadano	Incrementar el número de servidores públicos y contratistas formados y sensibilizados en servicio y atención al ciudadano
Causa indirecta 1.1 Alta rotación de personal en la entidad	Disminuir rotación de personal en la entidad
Causa indirecta 1.2 Baja asignación de presupuesto	Aumentar la asignación de presupuesto
Causa directa 2 Baja participación de la comunidad en los eventos de descentralización y divulgación de los servicios de la Administración Municipal	Incentivar la participación de la comunidad en los eventos de descentralización y divulgación de los servicios de la Administración Municipal
Causa indirecta 2.1 Bajo alcance de la promoción y la divulgación de los eventos.	Incrementar el alcance de la promoción y la divulgación de los eventos.
Causa indirecta 2.2 Poca motivación por parte de la comunidad en participar de los eventos descentralizados.	Motivar a la comunidad para que participen en los eventos descentralizados.
Causa directa 3 Bajo porcentaje de solicitudes de información respondidas en los tiempos de ley	Aumentar el porcentaje de solicitudes de información respondidas en los tiempos de ley.
Causa indirecta 3.1 Inadecuada categorización de las comunicaciones.	Realizar la adecuada categorización de las comunicaciones.
Causa indirecta 3.2 Baja funcionalidad y operatividad del sistema de información G+.	Fortalecer la funcionalidad y operatividad del sistema de información G+.
Causa indirecta 3.3 Inadecuado trámite de las respuestas a las PQRSD por parte de las dependencias	Realizar adecuadamente el trámite de las respuestas a las PQRSD por parte de las dependencias.

Alternativas de la solución

01 - Alternativas de la solución

Nombre de la alternativa	Se evaluará con esta herramienta	Estado
El programa incluiría seguimiento, asesoría, actividades, eventos descentralizados, divulgación de los trámites y servicios que contribuye con la ejecución de estrategias implementadas para mejorar la percepción del servicio brindado por la Admon.	Si	Completo

Evaluaciones a realizar

Rentabilidad:	Si
Costo - Eficiencia y Costo mínimo:	Si
Evaluación multicriterio:	No

Alternativa 1. El programa incluiría seguimiento, asesoría, actividades, eventos descentralizados, divulgación de los trámites y servicios que contribuye con la ejecución de estrategias implementadas para mejorar la percepción del servicio brindado por la Admon.

Estudio de necesidades

01 - Bien o servicio

Bien o servicio

Número de servidores públicos y contratistas formados y sensibilizados en servicio y atención al ciudadano

Medido a través de

Número

Descripción

Capacitación de atención al Ciudadano, carta del trato digno, Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011 y uso del módulo de Gestión Documental G+

Descripción de la Demanda

1.000 servidores públicos y contratistas.

Descripción de la Oferta

400 servidores públicos y contratistas.

Año	Oferta	Demanda	Déficit
2021	400,00	1.000,00	-600,00
2022	400,00	1.000,00	-600,00
2023	400,00	1.000,00	-600,00
2024	400,00	1.000,00	-600,00
2025	600,00	1.000,00	-400,00
2026	800,00	1.000,00	-200,00
2027	1.000,00	1.000,00	0,00

Bien o servicio

Número de eventos de descentralización y divulgación de los servicios de la Administración Municipal en territorio urbano y rural

Medido a través de

Número

Descripción

Realizar eventos descentralizados en la zona rural y urbana del Municipio para divulgar los servicios de la Administración.

Descripción de la Demanda

Eventos descentralizados que se demandan en el Municipio.

Descripción de la Oferta

Eventos descentralizados

Año	Oferta	Demanda	Déficit
2021	3,00	7,00	-4,00
2022	4,00	7,00	-3,00
2023	6,00	7,00	-1,00
2024	3,00	12,00	-9,00
2025	6,00	12,00	-6,00
2026	9,00	12,00	-3,00
2027	12,00	12,00	0,00

Bien o servicio

Porcentaje de solicitudes de información respondidas en los tiempos de ley

Medido a través de

Porcentaje

Descripción

Actualización y optimización del módulo de gestión documental en la plataforma G+. Fortalecer el módulo de gestión documental mediante desarrollos tecnológicos para la mejora continua de los procesos de las comunicaciones oficiales y las PQRSDF.

Descripción de la Demanda

Meta de respuestas oportunas en el cuatrienio

Descripción de la Oferta

Capacidad institucional de respuestas oportunas

Año	Oferta	Demanda	Déficit
2021	40,00	100,00	-60,00
2022	40,00	100,00	-60,00
2023	40,00	100,00	-60,00
2024	45,00	100,00	-55,00
2025	50,00	100,00	-50,00
2026	60,00	100,00	-40,00
2027	70,00	100,00	-30,00

Alternativa: El programa incluiría seguimiento, asesoría, actividades, eventos descentralizados, divulgación de los trámites y servicios que contribuye con la ejecución de estrategias

Análisis técnico de la alternativa

01 - Análisis técnico de la alternativa

Análisis técnico de la alternativa

1. Servidores públicos y contratistas formados y sensibilizados en servicio y atención al ciudadano:
Formulación y puesta marcha del plan de capacitación para la atención al ciudadano. La cual estará compuesta principalmente por tres líneas de acción:
 - 1.1 Capacitación en la Ley 1755 de 2015.
 - 1.2 Capacitación en Manual de Atención al Ciudadano, Carta del Trato Digno y Leguaje Claro.
 - 1.3 Capacitación G+ y módulo de Gestión Documental PQRSD.
2. Eventos de descentralización y divulgación de los servicios de la Administración Municipal en territorio urbano y rural: Se iniciará con la avanzada para evaluar la idoneidad del lugar donde se va a realizar el evento descentralizado, pues este debe cumplir con los criterios de accesibilidad, adecuadas condiciones físicas, conexión a herramientas tecnológicas y solicitud de permisos. Luego de definirse el lugar, se procede a realizar la convocatoria interna a cada una de las dependencias para la articulación de la oferta institucional que se va a llevar a cabo en dicho evento, posteriormente se convoca la comunidad por medio de invitaciones digitales, carteleras, y flyer. Finalmente se evalúa el evento y se analizan las oportunidades de mejora.
3. Solicitudes de información respondidas en los tiempos de Ley.
En el momento en que se recibe un derecho de petición a la Subdirección de Atención al Ciudadano a través de los diferentes canales autorizados los cuales son: telefónico, presencial y virtual se procede a su radicación y asignación a las diferentes dependencias.

Alternativa: El programa incluiría seguimiento, asesoría, actividades, eventos descentralizados, divulgación de los trámites y servicios que contribuye con la ejecución de estrategias

Localización de la alternativa

01 - Localización de la alternativa

Ubicación general	Ubicación específica
Región: Andina Departamento: Antioquia Municipio: Sabaneta Tipo de Agrupación: Agrupación: Latitud: Longitud:	

02 - Factores analizados

Aspectos administrativos y políticos,
Cercanía a la población objetivo,
Comunicaciones,
Medios y costos de transporte

Alternativa: El programa incluiría seguimiento, asesoría, actividades, eventos descentralizados, divulgación de los trámites y servicios que contribuye con la ejecución de estrategias

Cadena de valor de la alternativa

Costo total de la alternativa: \$ 1.507.936.579,00

1 - Objetivo específico 1 Costo: \$ 573.665.299,00

Incrementar el número de servidores públicos y contratistas formados y sensibilizados en servicio y atención al ciudadano

Producto	Actividad:
<p>1.1 Servicio de educación informal</p> <p>Medido a través de: Número de personas</p> <p>Cantidad: 1.000,0000</p> <p>Costo: \$ 573.665.299,00</p>	<p>1.1.1 Adquisición de bienes y servicios</p> <p>Costo: \$ 573.665.299,00</p> <p>Etapas: Inversión</p> <p>Ruta Crítica: Si</p>

2 - Objetivo específico 2 Costo: \$ 436.768.560,00

Incentivar la participación de la comunidad en los eventos de descentralización y divulgación de los servicios de la Administración Municipal

Producto	Actividad:
<p>2.1 Servicio de integración de la oferta pública (Producto principal del proyecto)</p> <p>Medido a través de: Número de espacios</p> <p>Cantidad: 12,0000</p> <p>Costo: \$ 436.768.560,00</p>	<p>2.1.1 Adquisición de bienes y servicios</p> <p>Costo: \$ 436.768.560,00</p> <p>Etapas: Inversión</p> <p>Ruta Crítica: Si</p>

3 - Objetivo específico 3 Costo: \$ 497.502.720,00

Aumentar el porcentaje de solicitudes de información respondidas en los tiempos de ley.

Producto	Actividad:
<p>3.1 Servicios de información implementados</p> <p>Medido a través de: Número de sistemas de información</p> <p>Cantidad: 1,0000</p> <p>Costo: \$ 497.502.720,00</p>	<p>3.1.1 Adquisición de bienes y servicios</p> <p>Costo: \$ 497.502.720,00</p> <p>Etapas: Inversión</p> <p>Ruta Crítica: Si</p>

Alternativa: El programa incluiría seguimiento, asesoría, actividades, eventos descentralizados, divulgación de los trámites y servicios que contribuye con la ejecución de estrategias

Actividad 1.1.1 Adquisición de bienes y servicios

Periodo	Mano de obra calificada
0	\$64.445.046,00
1	\$165.492.253,00
2	\$171.864.000,00
3	\$171.864.000,00
Total	\$573.665.299,00

Periodo	Total
0	\$64.445.046,00
1	\$165.492.253,00
2	\$171.864.000,00
3	\$171.864.000,00
Total	

Actividad 2.1.1 Adquisición de bienes y servicios

Periodo	Mano de obra calificada	Materiales	Servicios de alojamiento comidas y bebidas
0	\$40.384.080,00		
1	\$85.932.000,00	\$3.000.000,00	\$15.000.000,00
2	\$123.726.240,00	\$4.500.000,00	\$18.000.000,00
3	\$123.726.240,00	\$4.500.000,00	\$18.000.000,00
Total	\$373.768.560,00	\$12.000.000,00	\$51.000.000,00

Periodo	Total
0	\$40.384.080,00
1	\$103.932.000,00
2	\$146.226.240,00
3	\$146.226.240,00
Total	

Actividad 3.1.1 Adquisición de bienes y servicios

Periodo	Mano de obra calificada	Mano de obra no calificada
0	\$51.559.200,00	\$11.167.200,00
1	\$132.327.360,00	\$22.334.400,00
2	\$103.118.400,00	\$22.334.400,00
3	\$132.327.360,00	\$22.334.400,00
Total	\$419.332.320,00	\$78.170.400,00

Periodo	Total
0	\$62.726.400,00
1	\$154.661.760,00
2	\$125.452.800,00
3	\$154.661.760,00
Total	

Alternativa: El programa incluiría seguimiento, asesoría, actividades, eventos descentralizados, divulgación de los trámites y servicios que contribuye con la ejecución de estrategias

Análisis de riesgos alternativa

01 - Análisis de riesgo

	Tipo de riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad e impacto	Efectos	Medidas de mitigación
1-Propósito (Objetivo general)	Legales	Problemas de orden público, vulneración de derechos y posibles demandas	Probabilidad: 4. Probable Impacto: 3. Moderado	Demandas a la entidad por insatisfacción ante el cumplimiento de los deberes que le obliga la Ley a la entidad	Implementación de capacitaciones a servidores públicos y prestadores de servicio para la adecuada y oportuna atención.
2-Componente (Productos)	Administrativos	Falta de interés por parte de los funcionarios en capacitarse.	Probabilidad: 4. Probable Impacto: 4. Mayor	Inconformidad por parte de la comunidad para poder acceder a los servicios ofrecidos. Retraso en las respuestas	Incentivar a los funcionarios para que asistan a las capacitaciones.
	Financieros	Presupuesto Limitado	Probabilidad: 3. Moderado Impacto: 4. Mayor	Incumplimiento con los indicadores, estrategias y metas establecidas.	Gestionar recursos y realizar una buena planeación de presupuesto.
3-Actividad y/o Entregable	Administrativos	Demoras en la contratación del personal.	Probabilidad: 4. Probable Impacto: 3. Moderado	Bajos niveles de atención a la comunidad Retraso en la atención a los usuarios y los requerimientos de la entidad	Realizar la contratación del personal idóneo y suficiente, en los tiempos oportunos.

Alternativa: El programa incluiría seguimiento, asesoría, actividades, eventos descentralizados, divulgación de los trámites y servicios que contribuye con la ejecución de estrategias

Ingresos y beneficios alternativa

01 - Ingresos y beneficios

Ahorro para los ciudadanos en transporte.

Tipo: Beneficios

Medido a través de: Pesos

Bien producido: Otros

Razón Precio Cuenta (RPC): 0.80

Descripción Cantidad: Ciudadanos beneficiados

Descripción Valor Unitario: Valor ahorro en gastos de papelería y trámites 50.234 + incremento anual

Periodo	Cantidad	Valor unitario	Valor total
1	21.000,00	\$6.200,00	\$130.200.000,00
2	24.000,00	\$6.520,00	\$156.480.000,00
3	27.000,00	\$6.700,00	\$180.900.000,00
4	30.000,00	\$7.000,00	\$210.000.000,00

Ahorro en costos de trámites y servicios.

Tipo: Beneficios

Medido a través de: Pesos

Bien producido: Otros

Razón Precio Cuenta (RPC): 0.80

Descripción Cantidad: Personas beneficiadas anualmente

Descripción Valor Unitario: Valor pasaje en transporte público ida y regreso

Periodo	Cantidad	Valor unitario	Valor total
1	1.440,00	\$50.234,00	\$72.336.960,00
2	5.760,00	\$55.234,00	\$318.147.840,00
3	5.760,00	\$57.234,00	\$329.667.840,00
4	5.760,00	\$59.234,00	\$341.187.840,00

Ahorro procedimientos jurídicos

Tipo: Beneficios

Medido a través de: Pesos

Bien producido: Otros

Razón Precio Cuenta (RPC): 0.80

Descripción Cantidad: Ciudadanos beneficiados anualmente.

Descripción Valor Unitario: Valor unitario por proceso legal

Periodo	Cantidad	Valor unitario	Valor total
1	260,00	\$800.000,00	\$208.000.000,00
2	200,00	\$850.000,00	\$170.000.000,00
3	170,00	\$900.000,00	\$153.000.000,00
4	120,00	\$1.000.000,00	\$120.000.000,00

02 - Totales

Periodo	Total beneficios	Total
1	\$410.536.960,00	\$410.536.960,00
2	\$644.627.840,00	\$644.627.840,00
3	\$663.567.840,00	\$663.567.840,00
4	\$671.187.840,00	\$671.187.840,00

Alternativa 1

Flujo

01 - Flujo Económico

P	Beneficios e ingresos (+)	Créditos(+)	Costos de preinversión (-)	Costos de inversión (-)	Costos de operación (-)	Amortización (-)	Intereses de los créditos (-)	Valor de salvamento (+)	Flujo Neto
0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$163.088.646,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$-163.088.646,0
1	\$328.429.568,0	\$0,0	\$0,0	\$411.522.253,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$-83.092.685,0
2	\$515.702.272,0	\$0,0	\$0,0	\$430.064.280,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$85.637.992,0
3	\$530.854.272,0	\$0,0	\$0,0	\$459.273.240,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$71.581.032,0
4	\$536.950.272,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$536.950.272,0

Indicadores y decisión

01 - Evaluación económica

Indicadores de rentabilidad			Indicadores de costo-eficiencia	Indicadores de costo mínimo	
Valor Presente Neto (VPN)	Tasa Interna de Retorno (TIR)	Relación Costo Beneficio (RCB)	Costo por beneficiario	Valor presente de los costos	Costo Anual Equivalente (CAE)
Alternativa: El programa incluiría seguimiento, asesoría, actividades, eventos descentralizados, divulgación de los trámites y servicios que contribuye con la ejecución de estrategias implementadas para mejorar la percepción del servicio brindado por la Admon.					
\$268.422.117,60	37,41 %	\$1,21	\$17.405,26	\$1.257.251.706,43	\$69.009.301,71

Costo por capacidad

Producto	Costo unitario (valor presente)
Servicio de educación informal	\$493.637,83
Servicio de integración de la oferta pública (Producto principal del proyecto)	\$30.088.203,46
Servicios de información implementados	\$402.555.431,83

Indicadores de producto

01 - Objetivo 1

1. Incrementar el número de servidores públicos y contratistas formados y sensibilizados en servicio y atención al ciudadano

Producto

1.1. Servicio de educación informal

Indicador

1.1.1 Personas capacitadas

Medido a través de: Número de personas

Meta total: 1.000,0000

Fórmula:

Es acumulativo: Si

Es Principal: Si

Programación de indicadores

Periodo	Meta por periodo	Periodo	Meta por periodo
1	400,0000	2	200,0000
3	200,0000	4	200,0000
Total:			1000,0000

02 - Objetivo 2

2. Incentivar la participación de la comunidad en los eventos de descentralización y divulgación de los servicios de la Administración Municipal

Producto

2.1. Servicio de integración de la oferta pública (Producto principal del proyecto)

Indicador

2.1.1 Espacios de integración de oferta pública generados

Medido a través de: Número de espacios

Meta total: 12,0000

Fórmula:

Es acumulativo: No

Es Principal: Si

Programación de indicadores

Periodo	Meta por periodo	Periodo	Meta por periodo
1	3,0000	2	3,0000
3	3,0000	4	3,0000

03 - Objetivo 3

3. Aumentar el porcentaje de solicitudes de información respondidas en los tiempos de ley.

Producto

3.1. Servicios de información implementados

Indicador

3.1.1 Sistemas de información implementados

Medido a través de: Número de sistemas de información

Meta total: 1,0000

Fórmula:

Es acumulativo: Si

Es Principal: Si

Programación de indicadores

Periodo	Meta por periodo	Periodo	Meta por periodo
1	0,4500	2	0,1500
3	0,2000	4	0,2000
Total:			1,0000

Indicadores de gestión

01 - Indicador por proyecto

Indicador

Porcentaje de implementación del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano en entidades prioritarias de la Administración Pública Nacional

Medido a través de: Porcentaje

Código: 1000G567

Fórmula:

Tipo de Fuente: Informe

Fuente de Verificación: Informes de seguimiento al plan de acción

Programación de indicadores

Periodo	Meta por periodo	Periodo	Valor
0	100	1	100
2	100	3	100
		Total:	400

Esquema financiero

01 - Clasificación presupuestal

Programa presupuestal

4599 - Fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial

Subprograma presupuestal

1500 INTERSUBSECTORIAL DESARROLLO SOCIAL

02 - Resumen fuentes de financiación

Etapa	Entidad	Tipo Entidad	Tipo de Recurso	Período	Valor
Inversión	SABANETA	Municipios	Propios	0	\$167.555.526,00
				1	\$424.086.013,00
				2	\$443.543.040,00
				3	\$472.752.000,00
	Total	\$1.507.936.579,00			
	Total Inversión				\$1.507.936.579,00
Total					\$1.507.936.579,00

Resumen del proyecto

Resumen del proyecto

Resumen narrativo	Descripción	Indicadores	Fuente	Supuestos
Objetivo General	Disminuir los índices de insatisfacción de la ciudadanía frente a la atención institucional.	Estrategias de fortalecimiento para la prestación del servicio realizadas	Tipo de fuente: Informe Fuente: Informe de los eventos descentralizados. Informes de encuestas de satisfacción al ciudadano. Informe de PQ.	Respeto por los derechos de ciudadanos, orden público y no presentación de demandas por partes de los ciudadanos.
Componentes (Productos)	1.1 Servicio de educación informal	Personas capacitadas	Tipo de fuente: Informe Fuente: Informe de capacitación	Interés por parte de los funcionarios en capacitarse.
	2.1 Servicio de integración de la oferta pública (Producto principal del proyecto)	Espacios de integración de oferta pública generados	Tipo de fuente: Informe Fuente: Informe de evento	Presupuesto acorde a las necesidades.
	3.1 Servicios de información implementados	Sistemas de información implementados	Tipo de fuente: Informe Fuente: Informe	
Actividades	1.1.1 - Adquisición de bienes y servicios(*)	Nombre: Porcentaje de implementación del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano en entidades prioritarias de la Administración Pública Nacional Unidad de Medida: Porcentaje Meta: 400.0000	Tipo de fuente: Fuente:	
	2.1.1 - Adquisición de bienes y servicios(*)		Tipo de fuente: Fuente:	Asistencia por parte de la comunidad a los eventos descentralizados programados.
	3.1.1 - Adquisición de bienes y servicios(*)		Tipo de fuente: Fuente:	

(*) Actividades con ruta crítica