

Proyecto

Fortalecimiento del Servicio al Ciudadano Sabaneta, Antioquia, Occidente

Código BPIN:

Impreso el 15 de septiembre de 2016

Datos del Formulador

<b>Tipo de documento:</b>	Cedula de Ciudadania	<b>No. Documento:</b>	40078823
<b>Nombres:</b>	GEOVANA ANDREA	<b>Apellidos:</b>	MELO MARIN
<b>Cargo:</b>	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano		
<b>Telefonos:</b>	2880098 Ext. 188		
<b>Entidad:</b>	MUNICIPIO DE SABANETA		
<b>E-mail:</b>	aten.ciudadano@sabaneta.gov.co		

## Módulo de identificación del problema o necesidad

### 1. Contribución a la política pública

**Plan del PND**

(2010-2014) Prosperidad para Todos

**Programa del PND**

51101. Eficiencia gubernamental

**Indicador de seguimiento al PND**

Función Pública Trámites inscritos en el SUIT

**Unidad de medida**

Número

**Meta**

12620

**Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial**

Antioquia piensa en Grande 2016-2019

**Programa del Plan desarrollo Departamental o Sectorial**

Fortalecimiento del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía

**Plan de Desarrollo Distrital o Municipal**

Sabaneta de Todos 2016-2019

**Programa del Plan desarrollo Distrital o Municipal**

Fortalecimiento Institucional y Gobernabilidad para Todos

## Módulo de identificación del problema o necesidad

### 2. Identificación y descripción del problema

#### Problema Central

Deficiente atención a los requerimientos del ciudadano que accede a la Administración Municipal

#### Descripción de la situación existente

La problemática central radica en la deficiente atención a los requerimientos del ciudadano que accede a la Administración Municipal de Sabaneta, ya sea a solicitar un servicio, información y/o a interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; actualmente el servicio al ciudadano no responde a las necesidades y expectativas de los ciudadanos en términos de calidad, agilidad y oportunidad, esto se manifiesta en el inadecuado tratamiento a las solicitudes de los ciudadanos, insuficiente capacitación a funcionarios en temas de servicio al ciudadano, débiles canales de atención y complejidad de trámites y procesos internos.

#### Magnitud actual

El nivel de satisfacción de la ciudadanía evaluado en un promedio de 3.60.  
Grado de Eficacia en Trámite a PQRSD del 16%.  
Porcentaje avance SUI del 43%

## Módulo de identificación del problema o necesidad

### 2.1 Identificación y descripción del problema

#### Causas que generan el problema

##### Tipo: Directa

Plan Integral de Atención al Ciudadano inexistente.

##### Tipo: Indirecta

Débiles canales de atención.

Complejidad en trámites y procesos internos.

Insuficiente capacitación a funcionarios en servicio al ciudadano.

#### Efectos generados por el problema

**Tipo: Directo**

Baja satisfacción del ciudadano

Incumplimiento de normatividad

Alto costo económico asociado a tiempos de espera y desplazamientos para los ciudadano

**Tipo: Indirecto**

Desconfianza hacia la institución

Incremento de sanciones y tutelas

Incremento de quejas y reclamos

### Módulo de identificación del problema o necesidad

#### 4. Población afectada y objetivo del problema

##### Personas Afectadas

**Número de personas Afectadas**

52554

**Fuente de información**

Proyección Dane 2016

Región	Departamento	Municipio	Centro poblado	Resguardo	Especifica
Occidente	Antioquia	Sabaneta	Cabecera Municipal		Zona Rural y Urbana

Número de personas Objetivo

41412

Fuente de información

Proyección Dane 2016

Región	Departamento	Municipio	Centro poblado	Resguardo	Especifica
Occidente	Antioquia	Sabaneta	Cabecera Municipal		Zona Rural y Urbana

### Módulo de identificación del problema o necesidad

#### 4.1 Población afectada y objetivo del problema

#### Características demográficas de la población

Clasificación	Detalle	Numero de Personas	Fuente de Información
Género	Hombre	24514	Proyección Dane 2016
Género	Mujer	28040	Proyección Dane 2016
Edad (años)	0 - 6	0	
Edad (años)	7 - 14	0	
Edad (años)	15 - 17	0	
Edad (años)	18 - 26	8384	Proyección Dane 2016
Edad (años)	27 - 59	25298	Proyección Dane 2016
Edad (años)	60 en adelante	7730	Proyección Dane 2016
Grupos Étnicos	Indígenas	0	
Grupos Étnicos	Afrocolombianos	0	
Grupos Étnicos	ROM	0	
Población Vulnerable	Desplazados	0	

Población Vulnerable	Discapacitados	0	
Población Vulnerable	Pobres Extremos	0	

## Módulo de identificación del problema o necesidad

### 5. Objetivo - Propósito

#### Objetivo General - Propósito

Mejorar la atención a los requerimientos del ciudadano que accede a la Administración Municipal.

#### Indicadores que miden el objetivo general

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Meta
Plan Integral de Atención al Ciudadano	Número	1

#### Objetivo Específicos

Implementar el Plan Integral de Atención al Ciudadano.

Fortalecer los canales de atención.

Simplificar los trámites y procesos internos.

Brindar capacitación a funcionarios en Servicio al Ciudadano.

## Módulo de Preparación de la alternativa de solución

### 1. Descripción de la alternativa

#### Alternativa

Implementación del Plan Integral de Atención al Ciudadano

**Año inicio: 2016**

**Año final: 2020**

#### Descripción de la alternativa

El Plan integral de Atención al Ciudadano contempla las siguientes líneas de trabajo: simplificación de la tramitomanía interna, capacitación y asesoría en inscripción de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y mejorar gestión en Estrategia de Racionalización de Trámites; Capacitar y sensibilizar a los funcionarios para dar respuesta oportuna, ágil, clara y congruente a lo solicitado por el ciudadano, dando cumplimiento a la normatividad vigente. Capacitar y sensibilizar a los funcionarios en atención al ciudadano, generar cultura de servicio, y definir la metodología para los programas de inducción y reinducción; Fortalecimiento de los canales de Atención: en el canal presencial se realizará la adecuación y dotación de la Oficina de Atención al Ciudadano con digiturnos, taquillas de orientación y mobiliario de sala de espera para los ciudadanos, debidamente señalado de acuerdo a la NTC 6047. Se adquirirá una línea única de atención y se fortalecerá el sitio web que cumpla con los lineamientos de Gobierno en Línea en cuanto accesibilidad; Realizar la caracterización de usuarios, construir e implementar la política de protección de datos, implementar el Manual de Atención al Ciudadano y divulgar la carta de trato digno.

Es importante aclarar que no se cuenta con datos históricos de requerimientos de los ciudadanos, ya que durante el periodo comprendido entre octubre de 2014 y junio de 2015 se realizaba seguimiento y trazabilidad a los requerimientos de los ciudadanos que hacían alusión al Art. 23 de la Constitución Política; es decir, únicamente a los que los ciudadanos reportaban como DERECHOS DE PETICIÓN. A partir del mes de julio de 2015 se empezó a dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 la cual establece que cualquier actuación de los ciudadanos es considerada un derecho de petición, por lo que la proyección hace referencia a lo que se va a mejorar con la ejecución del proyecto; es decir mejorar el grado de eficacia.

## Módulo de Preparación de la alternativa de solución

### 3. Capacidad y beneficiarios

#### Alternativa:

Implementación del Plan Integral de Atención al Ciudadano

### 3.1 Capacidad Generada

Grado de eficacia en el trámite de los requerimientos ciudadanos.

Unidad de medida

Total Capacidad generada

Porcentaje

90

### 3.2 Beneficiarios

Número de beneficiarios

41.412

## Módulo de Preparación de la alternativa de solución

### 4. Localización

#### Alternativa

Implementación del Plan Integral de Atención al Ciudadano

#### Geográficamente

Región	Departamento	Municipio	Centro - Poblado	Localización	Resguardo
Occidente	Antioquia	Sabaneta	Cabecera Municipal	Zona Urbana y Rural	

#### Factores que determinan la localización

Aspectos administrativos y políticos

Cercanía a la población objetivo



## Módulo de Preparación de la alternativa de solución

5 - Estudio Ambiental

### Alternativa

Implementación del Plan Integral de Atención al Ciudadano

### Estudios requeridos

Estudio	Se requiere
Licencia Ambiental	NO
Diagnóstico ambiental	NO
Plan de manejo ambiental	NO
Otros permisos ambientales	NO

## Módulo de Preparación de la alternativa de solución

7 - Costos del proyecto

### Alternativa

Implementación del Plan Integral de Atención al Ciudadano

## Relación Objetivos - Productos - Actividades

Objetivos	Productos	Actividades	
Implementar el Plan Integral de Atención al Ciudadano.	Plan Integral de Atención al Ciudadano implementado	ACTIVIDADES DE APOYO	
		APOYO PROFESIONAL	
		CAPACITACIONES GRUPALES	
		CONVENIOS Y/O CONTRATOS	
		EQUIPOS	

Implementar el Plan Integral de Atención al Ciudadano.	Plan Integral de Atención al Ciudadano implementado	IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	
		IMPRESOS Y PUBLICACIONES	
		INFRAESTRUCTURA	
		MATERIALES Y SUMINISTROS	
		SERVICIOS DE COMUNICACIONES	

**Relación Productos**

**Objetivo:** Implementar el Plan Integral de Atención al Ciudadano.

Codigo CPC	Nombre del Producto	Unidad	Cantidad
	Plan Integral de Atención al Ciudadano implementado	Número	1

### Relación de Actividades

Etapa	Año	Codigo - CIU	Nombre de la Actividad	Ruta Critica	Valor
Inversión	2016		CONVENIOS Y/O CONTRATOS	Si	15,000,000
Inversión	2016		EQUIPOS	Si	10,250,000
Inversión	2016		IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Si	1,040,000
Inversión	2016		IMPRESOS Y PUBLICACIONES	Si	795,000
Inversión	2017		ACTIVIDADES DE APOYO	Si	133,000,000
Inversión	2017		APOYO PROFESIONAL	Si	90,000,000
Inversión	2017		CAPACITACIONES GRUPALES	Si	26,000,000
Inversión	2017		EQUIPOS	Si	66,400,000
Inversión	2017		IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Si	1,300,000
Inversión	2017		IMPRESOS Y PUBLICACIONES	Si	2,800,000

Inversión	2017		MATERIALES Y SUMINISTROS	Si	10,000,000
Inversión	2017		SERVICIOS DE COMUNICACIONES	Si	8,400,000
Inversión	2018		ACTIVIDADES DE APOYO	Si	133,000,000
Inversión	2018		APOYO PROFESIONAL	Si	90,000,000
Inversión	2018		CAPACITACIONES GRUPALES	Si	26,000,000
Inversión	2018		EQUIPOS	Si	20,000,000
Inversión	2018		IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Si	1,300,000
Inversión	2018		IMPRESOS Y PUBLICACIONES	Si	2,800,000
Inversión	2018		SERVICIOS DE COMUNICACIONES	Si	8,400,000
Inversión	2019		ACTIVIDADES DE APOYO	Si	133,000,000
Inversión	2019		APOYO PROFESIONAL	Si	90,000,000
Inversión	2019		CAPACITACIONES GRUPALES	Si	26,000,000
Inversión	2019		EQUIPOS	Si	20,000,000
Inversión	2019		IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Si	1,300,000
Inversión	2019		IMPRESOS Y PUBLICACIONES	Si	2,800,000

Valor Total

1,127,985,000

### Módulo de Preparación de la alternativa de solución

#### 9 - Detalle beneficios e ingresos

**Tipo de beneficio o ingreso** Ahorro de los ciudadanos en tiempo: de acuerdo a los resultados de la Encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano 2015, presentar una queja y/o reclamo en Medellín, en promedio toma 4 horas y 5 minutos. (80% de la

Tipo	Bien	Descripción	Unidad Medida
Beneficio	Otros	Ahorro de los ciudadanos en tiempo: de acuerdo a los resultados de la Encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano 2015, presentar una	Pesos

Año	Cantidad	Valor unitario	Valor total
2016	0,00	0,00	0,00
2017	33.130,00	11.730,29	388.624.507,70
2018	33.130,00	11.730,29	388.624.507,70
2019	33.130,00	11.730,29	388.624.507,70
2020	0,00	0,00	0,00

#### 9 - Totales beneficios e ingresos

Año	Total Ingresos
2016	0,00
2017	388.624.507,70
2018	388.624.507,70
2019	388.624.507,70
2020	0,00



## Módulo de programación

1 - Selección de alternativa y rubro presupuestal

### Alternativa Seleccionada

Implementación del Plan Integral de Atención al Ciudadano

### Tipo de Gasto (Programa presupuestal)

0530 atención control y organización institucional para el apoyo a la gestión del estado

### Sector (Subprograma presupuestal)

1003 planificación y estadística

## Módulo de programación

2 -Fuentes de financiación

### Tipo de entidad

Municipios

### Nombre de entidad

Sabaneta

### Tipo de recurso

Propios

Año	Valor
2016	27.085.000,00
2017	537.900.000,00
2018	281.500.000,00
2019	281.500.000,00
2020	0,00



### Costos

Vigencia	Costos de Preinversión	Costos de Inversión	Costos de Operación
2016	0	27,085,000	0
2017	0	537,900,000	0
2018	0	281,500,000	0
2019	0	281,500,000	0
2020	0	0	0

### Indicadores de producto

**Objetivo** Implementar el Plan Integral de Atención al Ciudadano.

**Producto** Plan Integral de Atención al Ciudadano implementado

Código	Indicador	Unidad	Formula
1000G114	Estrategias Para Organizar Y Fortalecer La Administracion Publica Realizados	Número	Pap Pa1 - Pao

## Indicadores de producto

### Metas

Objetivo	Producto	Indicador	2016	2017	2018	2019	2020
Implementar el Plan Integral de Atención al Ciudadano.	Plan Integral de Atención al Ciudadano implementado	Estrategias Para Organizar Y Fortalecer La Administración Pública Realizado	0	1	1	1	0

## Indicadores de gestión

### Metas

Indicador	Unidad	Fórmula	2016	2017	2018	2019	2020
Capacidad De Atencion A Usuarios	Porcentaje	$\frac{Siirjc - Si}{Cspi} * 100$	16,00	23,00	67,00	90,00	0,00