



Datos básicos

01 - Datos básicos del proyecto

Nombre

Fortalecimiento del Sistema de Atención y Servicio a la Ciudadanía del Municipio de Sabaneta, Antioquia

Código BPIN

2021056310090

Sector

Gobierno Territorial

Es Proyecto Tipo: No

Fecha creación: 13/12/2021 09:44:38

Identificador: 470273

Formulador: Juan Fernando Olarte Mejia



Contribución a la política pública

01 - Contribución al Plan Nacional de Desarrollo

Plan

(2018-2022) Pacto por Colombia, pacto por la equidad

Estrategia Transversal

XV. Pacto por una gestión pública efectiva

Linea

1. Transformación de la administración pública

Programa

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

02 - Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial

Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial

Unidos por la Vida 2020-2023

Estrategia del Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial

Linea 5. Nuestra Gobernanza
Componente 5.3. Buen Gobierno de Cara a la Ciudadanía

Programa del Plan Desarrollo Departamental o Sectorial

Programa 5.3.7. Consolidación del Modelo Integral de Atención al Ciudadano

03 - Plan de Desarrollo Distrital o Municipal

Plan de Desarrollo Distrital o Municipal

TODOS SOMOS SABANETA - SABANETA CIUDAD PARA EL MUNDO - SABANETA CIUDAD CONSCIENTE 2020 - 2023

Estrategia del Plan de Desarrollo Distrital o Municipal

DIMENSIÓN 2. GESTIONEMOS NUESTRA INSTITUCIONALIDAD CON LEGALIDAD, CONFIANZA Y CONSCIENCIA
R2. Confianza y Gobierno Digital

Programa del Plan desarrollo Distrital o Municipal

2.2.2. Gobierno inteligente: liderazgo, gestión, gobernanza, y gobernabilidad para Sabaneta

04 - Instrumentos de planeación de grupos étnicos

Tipo de entidad

Instrumentos de planeación de grupos étnicos



Identificación y descripción del problema

Problema central

BAJOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS A LOS REQUERIMIENTOS DE ACCESO A INFORMACIÓN, TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE SABANETA

Descripción de la situación existente con respecto al problema

Entre los factores identificados que afectan la prestación del servicio se encuentran: inadecuado tratamiento a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos en cuanto a calidad y oportunidad, el sistema de gestión documental no provee mensajes electrónicos automáticos indicando la recepción de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), ni monitorear la recepción y respuesta oportuna a las PQRSD, no se cumplen con los estándares de publicación y divulgación de la información y los lineamientos sobre el formulario electrónico de solicitud de información pública contenidos en la Resolución 3564 de 2015. Los espacios físicos asignados para la atención al ciudadano no cumplen con los lineamientos establecidos en la NTC 6047 en cuanto a señalización y accesibilidad; se cuenta con una información básica acerca de la demanda de trámites y servicios y con una intuición de la población objetivo; deficiencias en la cualificación de los equipos de trabajo dispuestos para el ciudadano, hay poca homogeneidad en la prestación del servicio; los ciudadanos y servidores públicos no tienen pleno conocimiento de los mecanismos de atención dispuestos para la recepción de PQRSD, entre otros.

Magnitud actual del problema – indicadores de referencia

15533 PQRSD reportadas en el año 2019



01 - Causas que generan el problema

Causas directas	Causas indirectas
1. 1. Ferias de Atención al Ciudadano inexistente o no implementadas	1.1 Insuficientes funcionarios encargados de la planeación de ferias
2. 2. Deficientes estrategias de socialización y divulgación de la Política y Manual de Atención al Ciudadano	2.2 Débiles canales de atención y divulgación por parte de la Administración Municipal
3. 3. Deficiente socialización de trámites y servicios que ofrece la Administración Municipal	3.3 Desconocimiento por parte de los funcionarios de la prestación de trámites y servicios

02 - Efectos generados por el problema

Efectos directos	Efectos indirectos
1. Percepción negativa de los ciudadanos hacia la gestión realizada por la Administración Municipal de Sabaneta	1.1 1.1 Perdida de credibilidad en los Programas y Proyectos de la Administración Municipal
2. Deficientes estrategias de socialización y divulgación de la Política y Manual de Atención al Ciudadano	2.2 2.3 Se estimulan prácticas ilegales asociadas al empleo de tramitadores clandestinos para la realización de tramites y servicios

Identificación y análisis de participantes

01 - Identificación de los participantes

Participante	Contribución o Gestión
<p>Actor: Otro</p> <p>Entidad: Administración Municipal</p> <p>Posición: Cooperante</p> <p>Intereses o Expectativas: Cumplimiento del Plan del Desarrollo Municipal, aumentar la calidad de vida de los ciudadanos de La Estrella e incrementar la credibilidad en la Administración Municipal</p>	<p>Recursos económicos para la ejecución del proyecto.</p> <p>* Elaboración y ejecución del proyecto.</p> <p>* El Municipio se hará cargo de la operación del Centro, garantizando el cumplimiento de los estándares de servicio al ciudadano definidos por el DNP.</p>
<p>Actor: Otro</p> <p>Entidad: Comunidad</p> <p>Posición: Beneficiario</p> <p>Intereses o Expectativas: Mejorar sus condiciones de vida a través de un acceso eficiente a los trámites servicios de la oferta pública.</p> <p>* Reducir los costos asociados al acceso de estos trámites y servicios</p>	<p>Participación activa en las jornadas de socialización del proyecto.</p> <p>* Evaluación del modelo de servicio, los beneficiarios tendrán disponibles canales de atención para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>* Se espera que la población haga un uso adecuado de la infraestructura y desarrolle sentido de pertenencia hacia ella.</p>
<p>Actor: Otro</p> <p>Entidad: Ciudadanos, grupos u organizaciones con intereses particulares, tramitadores, entre otros.</p> <p>Posición: Oponente</p> <p>Intereses o Expectativas: Entorpecer el debido desarrollo de los proyectos y bien colectivo.</p>	<p>Generación de impactos negativos en la percepción de la comunidad</p>

02 - Análisis de los participantes

La Oficina de Atención al Ciudadano tiene como función liderar las políticas, planes, programas y proyectos en materia de servicio al ciudadano, garantizar el acceso a la información pública y realizar seguimiento y trazabilidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones y denuncias que interpone la Comunidad que accede a la Administración Municipal de Sabaneta a través de los canales de atención (presencial, telefónico, web y buzón de sugerencias) dispuestos para tal fin. Cabe anotar que siempre existirán oponentes como ciudadanos, grupos u organizaciones con intereses particulares.



Población afectada y objetivo

01 - Población afectada por el problema

Tipo de población

Personas

Número

89.364

Fuente de la información

DANE PROYECCION POBLACIONAL 2022

Localización

Ubicación general	Localización específica
Región: Occidente Departamento: Antioquia Municipio: Sabaneta Centro poblado: Urbano Resguardo:	

02 - Población objetivo de la intervención

Tipo de población

Personas

Número

89.364

Fuente de la información

DANE PROYECCIÓN POBLACIONAL 2022

Localización

Ubicación general	Localización específica	Nombre del consejo comunitario
Región: Occidente Departamento: Antioquia Municipio: Sabaneta Centro poblado: Urbano Resguardo:		



03 - Características demográficas de la población objetivo

Características demográficas de la población objetivo

Clasificación	Detalle	Número de personas	Fuente de la información
Género	Masculino	21.122	Fuente Cálculo Oficina de Atención al Ciudadano - Secretaría General de acuerdo al reporte de las Bases de Datos de los usuarios atendidos



5. Objetivos específicos

01 - Objetivo general e indicadores de seguimiento

Problema central

BAJOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS A LOS REQUERIMIENTOS DE ACCESO A INFORMACIÓN, TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE SABANETA

Objetivo general – Propósito

AUMENTAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS A LOS REQUERIMIENTOS DE ACCESO A INFORMACIÓN, TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE SABANETA.

Indicadores para medir el objetivo general

Indicador objetivo	Descripción	Fuente de verificación
Numero de PQRSD con seguimiento y control	Medido a través de: Puntaje Meta: 100 Tipo de fuente:	Informes presentados a Control Interno

02 - Relaciones entre las causas y objetivos

Causa relacionada	Objetivos específicos
Causa directa 1 1. Ferias de Atención al Ciudadano inexistente o no implementadas	Implementar Ferias de Atención al Ciudadano
Causa indirecta 1.1 Insuficientes funcionarios encargados de la planeación de ferias	Garantizar funcionarios que se encarguen de la planeación de ferias
Causa directa 2 2. Deficientes estrategias de socialización y divulgación de la Política y Manual de Atención al Ciudadano	Incrementar las estrategias de socialización y divulgación de la Política y Manual de Atención al Ciudadano
Causa indirecta 2.1 Débiles canales de atención y divulgación por parte de la Administración Municipal	Fortalecer los canales de atención y divulgación por parte de la Administración Municipal
Causa directa 3 Deficiente socialización de trámites y servicios que ofrece la Administración Municipal	Garantizar la socialización de trámites y servicios que ofrece la Administración Municipal
Causa indirecta 3.1 Desconocimiento por parte de los funcionarios de la prestación de trámites y servicios	Capacitar a los funcionarios en la prestación de trámites y servicios



Alternativas de la solución

01 - Alternativas de la solución

Nombre de la alternativa	Se evaluará con esta herramienta	Estado
Fortalecer los sistema de atención y servicio al ciudadano para los sabaneteños	Si	Completo

Evaluaciones a realizar

Rentabilidad: Si

Costo - Eficiencia y Costo mínimo: Si

Evaluación multicriterio: No



Alternativa 1. Fortalecer los sistema de atención y servicio al ciudadano para los sabaneteños

Estudio de necesidades

01 - Bien o servicio

Bien o servicio

Seguimiento y control a los requerimientos de los ciudadanos que acceden a la Administración Municipal ya sea a solicitar un servicio, información y/o a interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Medido a través de

Número

Descripción

La Oficina de Atención al Ciudadano se encarga de realizar seguimiento a la totalidad de las PQRSD que ingresan y enviar informes semanales a las Dependencias con el fin de controlar respuestas

Año	Oferta	Demanda	Déficit
2019	15.500,00	15.533,00	-33,00
2020	16.000,00	16.200,00	-200,00
2021	16.500,00	16.500,00	0,00
2022	17.000,00	17.000,00	0,00
2023	17.500,00	17.500,00	0,00



Alternativa: Fortalecer los sistema de atención y servicio al ciudadano para los sabaneteños

Análisis técnico de la alternativa

01 - Análisis técnico de la alternativa

Análisis técnico de la alternativa

Se pretende con el desarrollo de la alternativa garantizar a la comunidad el acceso a la información pública, dirigir y controlar las acciones en materia de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRSD), dirigir estrategias orientadas a crear, generar y proyectar un enfoque de influencia sobre la formulación de políticas y el protocolo de una atención con calidad, agilidad y oportunidad a los propios y visitantes y generar actividades de formación para los servidores públicos y la comunidad en general.



Alternativa: Fortalecer los sistema de atención y servicio al ciudadano para los sabaneteños

Localización de la alternativa

01 - Localización de la alternativa

Ubicación general	Ubicación específica
Región: Occidente Departamento: Antioquia Municipio: Sabaneta Centro poblado: Urbano Resguardo: Latitud: Longitud:	

02 - Factores analizados

Aspectos administrativos y políticos,
Cercanía a la población objetivo,
Comunicaciones,
Disponibilidad y costo de mano de obra,
Factores ambientales,
Medios y costos de transporte,
Otros



Alternativa: Fortalecer los sistema de atención y servicio al ciudadano para los sabaneteños

Cadena de valor de la alternativa

Costo total de la alternativa: \$ 1.369.557.776,00

1 - Objetivo específico 1 Costo: \$ 354.862.160

Implementar Ferias de Atención al Ciudadano

Producto	Actividad
1.1 Documentos de lineamientos técnicos (Producto principal del proyecto) Medido a través de: Número de documentos Cantidad: 3,0000 Costo: \$ 354.862.160	1.1.1 Adquisición de Servicios Costo: \$ 354.862.160 Etapas: Inversión Ruta crítica: Si

2 - Objetivo específico 2 Costo: \$ 234.695.616

Incrementar las estrategias de socialización y divulgación de la Política y Manual de Atención al Ciudadano

Producto	Actividad
2.1 Servicio de asistencia técnica Medido a través de: Número de entidades, organismos y dependencias Cantidad: 1,0000 Costo: \$ 234.695.616	2.1.1 Adquisición de Servicios Costo: \$ 234.695.616 Etapas: Inversión Ruta crítica: Si

3 - Objetivo específico 3 Costo: \$ 780.000.000

Garantizar la socialización de trámites y servicios que ofrece la Administración Municipal

Producto	Actividad
3.1 Servicio de información actualizado Medido a través de: Número de sistemas de información Cantidad: 1,0000 Costo: \$ 780.000.000	3.1.1 Adquisición de Servicios Costo: \$ 780.000.000 Etapas: Inversión Ruta crítica: Si



Alternativa: Fortalecer los sistema de atención y servicio al ciudadano para los sabaneteños

Actividad 1.1.1 Adquisición de Servicios

Periodo	Mano de obra calificada
0	\$177.431.080,00
1	\$177.431.080,00
Total	\$354.862.160,00

Periodo	Total
0	\$177.431.080,00
1	\$177.431.080,00
Total	

Actividad 2.1.1 Adquisición de Servicios

Periodo	Mano de obra calificada
0	\$117.347.808,00
1	\$117.347.808,00
Total	\$234.695.616,00

Periodo	Total
0	\$117.347.808,00
1	\$117.347.808,00
Total	



Actividad 3.1.1 Adquisición de Servicios

Periodo	Mano de obra calificada
0	\$390.000.000,00
1	\$390.000.000,00
Total	\$780.000.000,00

Periodo	Total
0	\$390.000.000,00
1	\$390.000.000,00
Total	

Alternativa: Fortalecer los sistema de atención y servicio al ciudadano para los sabaneteños

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)	Financieros	Priorización de recursos para emergencia sanitaria (Pandemia)	Probabilidad: 4. Probable Impacto: 4. Mayor	Incumplimiento en la ejecución de las actividades del proyecto	Gestiones con actores politicoeconómicos del municipio
	Financieros	Priorización de recursos para emergencia sanitaria (Pandemia)	Probabilidad: 4. Probable Impacto: 4. Mayor	Incumplimiento en la ejecución de las actividades del proyecto	Gestiones con actores politicoeconómicos del municipio
2-Componente (Productos)	Administrativos	Emergencia Sanitaria (Pandemia) que no permita la ejecución del proyecto	Probabilidad: 4. Probable Impacto: 4. Mayor	Limitaciones en el tiempo para la ejecución de los eventos planeados	Reajustar tiempos para la ejecución de los eventos
3-Actividad	Operacionales	Ineficiencia e inoportunidad en la Prestación del servicio: Deficiente atención a los requerimientos y/o necesidades del ciudadano que acceden a la Administración Municipal	Probabilidad: 3. Moderado Impacto: 4. Mayor	1. Fracaso en la prestación del servicio que ofrece la Administración Municipal de Sabaneta en la Atención de tramites, servicios y solicitudes.	1. Generar actividades de formación para los nuevos contratistas con el fin de implementar las herramientas idóneas para la atención efectiva de las solicitudes.

Alternativa: Fortalecer los sistema de atención y servicio al ciudadano para los sabaneteños

Ingresos y beneficios alternativa

01 - Ingresos y beneficios

Con el adecuado funcionamiento de la Oficina de Atención a Ciudadano, los ciudadanos ahorrarían costos en el pago de horas profesionales de servicios de abogados para la elaboración de Tutelas, Demandas, entre otros; ya que la Oficina de Atención al Ciudadano se haría cargo del seguimiento y control de las solicitudes que ingresan al Municipio, garantizando de esta manera, respuesta oportuna

Tipo: Beneficios

Medido a través de: Número

Bien producido: Otros

Razón Precio Cuenta (RPC): 0.80

Periodo	Cantidad	Valor unitario	Valor total
1	20,00	\$50.000.000,00	\$1.000.000.000,00
2	20,00	\$50.000.000,00	\$1.000.000.000,00
3	20,00	\$50.000.000,00	\$1.000.000.000,00

02 - Totales

Periodo	Total beneficios	Total
1	\$1.000.000.000,00	\$1.000.000.000,00
2	\$1.000.000.000,00	\$1.000.000.000,00
3	\$1.000.000.000,00	\$1.000.000.000,00



Alternativa 1

Flujo Económico

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	\$684.778.888,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$-684.778.888,0
1	\$800.000.000,0	\$0,0	\$0,0	\$684.778.888,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$115.221.112,0
2	\$800.000.000,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$800.000.000,0
3	\$800.000.000,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$800.000.000,0



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: Fortalecer los sistema de atención y servicio al ciudadano para los sabaneteños					
\$712.019.332,86	48,49 %	\$1,54	\$14.692,90	\$1.313.016.399,93	\$219.778.054,86

Costo por capacidad

Producto	Costo unitario (valor presente)
Servicio de asistencia técnica	\$225.006.347,45
Servicio de información actualizado	\$747.798.165,14
Documentos de lineamientos técnicos (Producto principal del proyecto)	\$113.403.962,45

03 - Decisión

Alternativa

Fortalecer los sistema de atención y servicio al ciudadano para los sabaneteños



Indicadores de producto

01 - Objetivo 1

1. Implementar Ferias de Atención al Ciudadano

Producto

1.1. Documentos de lineamientos técnicos (Producto principal del proyecto)

Indicador

1.1.1 Documentos de lineamientos técnicos realizados

Medido a través de: Número de documentos

Meta total: 3,0000

Fórmula:

Es acumulativo: No

Es Principal: Si

Programación de indicadores

Periodo	Meta por periodo	Periodo	Meta por periodo
0	2,0000	1	1,0000



02 - Objetivo 2

2. Incrementar las estrategias de socialización y divulgación de la Política y Manual de Atención al Ciudadano

Producto

2.1. Servicio de asistencia técnica

Indicador

2.1.1 Entidades, organismos y dependencias asistidos técnicamente

Medido a través de: Número de entidades, organismos y dependencias

Meta total: 1,0000

Fórmula:

Es acumulativo: No

Es Principal: Si

Programación de indicadores

Periodo	Meta por periodo	Periodo	Meta por periodo
0	1,0000	1	1,0000



03 - Objetivo 3

3. Garantizar la socialización de trámites y servicios que ofrece la Administración Municipal

Producto

3.1. Servicio de información actualizado

Indicador

3.1.1 Sistemas de información actualizados

Medido a través de: Número de sistemas de información

Meta total: 1,0000

Fórmula:

Es acumulativo: No

Es Principal: Si

Programación de indicadores

Periodo	Meta por periodo	Periodo	Meta por periodo
0	1,0000	1	1,0000



Indicadores de gestión

01 - Indicador por proyecto

Indicador

Jornadas de atención realizadas

Medido a través de: Número

Código: 2100G152

Fórmula: Sumatoria de las Jornadas de atención realizadas

Tipo de Fuente: Documento oficial

Fuente de Verificación: PLAN DE ACCIÓN

Programación de indicadores

Periodo	Meta por periodo	Periodo	Valor
0	1	1	1
		Total:	2



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	\$684.778.888,00
				1	\$684.778.888,00
				Total	\$1.369.557.776,00
	Total Inversión				\$1.369.557.776,00
Total					\$1.369.557.776,00



Resumen del proyecto

Resumen del proyecto

Resumen narrativo	Descripción	Indicadores	Fuente	Supuestos
Componentes (Productos)	1.1 Documentos de lineamientos técnicos (Producto principal del proyecto)	Documentos de lineamientos técnicos realizados	Tipo de fuente: Documento oficial Fuente: PLAN DE ACCIÓN	Limitaciones en el tiempo para la ejecución de los eventos planeados
	2.1 Servicio de asistencia técnica	Entidades, organismos y dependencias asistidos técnicamente	Tipo de fuente: Documento oficial Fuente: PLAN DE ACCIÓN	
	3.1 Servicio de información actualizado	Sistemas de información actualizados	Tipo de fuente: Documento oficial Fuente: PLAN DE ACCIÓN	
Actividades	1.1.1 - Adquisición de Servicios(*)	Nombre: Jornadas de atención realizadas Unidad de Medida: Número Meta: 2.0000	Tipo de fuente: Fuente:	
	2.1.1 - Adquisición de Servicios(*)		Tipo de fuente: Fuente:	Fracaso en la prestación del servicio que ofrece la Administración Municipal de Sabaneta en la Atención de tramites, servicios y solicitudes.
	3.1.1 - Adquisición de Servicios(*)		Tipo de fuente: Fuente:	

(*) Actividades con ruta crítica