

Datos básicos

01 - Datos básicos del proyecto

Nombre

Fortalecimiento a la gestión institucional para una eficiente atención al ciudadano – Ibagué Ibagué

Tipología

General - Esquemas SUIFP's

Código BPIN

2024730010085

Sector

Gobierno Territorial

Es Proyecto Tipo: No

Fecha creación: 12/06/2024 16:51:12

Identificador: 981922

Formulador Ciudadano: Alison Amaya Reyes

Formulador Oficial : antonio garcia ramos

Contribución a la política pública

01 - Contribución al Plan Nacional de Desarrollo

Plan

(2022-2026) Colombia Potencia Mundial de la Vida

Programa

4502 - Fortalecimiento del buen gobierno para el respeto y garantía de los derechos humanos.

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	d. Gobierno digital para la gente

02 - Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial

Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial

CON SEGURIDAD EN EL TERRITORIO, 2024-2027

Estrategia del Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial

Pilar Innovación para la Transformación Social

Programa del Plan Desarrollo Departamental o Sectorial

Transformación Digital y Gobierno Abierto.

03 - Plan de Desarrollo Distrital o Municipal

Plan de Desarrollo Distrital o Municipal

IBAGUÉ PARA TODOS, 2024-2027

Estrategia del Plan de Desarrollo Distrital o Municipal

GESTIONAR LA INVERSIÓN DEL CAM - CAMI

Programa del Plan desarrollo Distrital o Municipal

DERECHOS Y GOBERNANZA: HACIA UN GOBIERNO TRANSPARENTE.

04 - Instrumentos de planeación de grupos étnicos

Tipo de entidad

Instrumentos de planeación de grupos étnicos

Identificación y descripción del problema

Problema central

Insuficiencia de los Centros de Atención Municipal en la orientación y atención al ciudadano

Descripción de la situación existente con respecto al problema

Los ciudadanos a través de los años han perdido la credibilidad en las instituciones públicas, provocado por una baja interacción con la oferta institucional que sumado a la lejanía geográfica de las dependencias administrativas generan desconocimiento de los programas que benefician su entorno social y económico.

La percepción de una administración pública lejana y distante de la realidad social y económica de las comunidades ha provocado una baja interacción entre los ciudadanos y lo público. Los costos de desplazamiento hacia las dependencias administrativas de la administración central impiden una atención ciudadana eficiente y una orientación acertada sobre los trámites y servicios que presta la misma. Situación que conlleva a que los ciudadanos realicen desplazamientos infructuosos hacia las dependencias que no le dan una respuesta oportuna ni clara sobre los programas que garanticen los derechos de los ciudadanos o el ciudadano se encuentra con que la dependencia no puede resolver sus problemas. Esta situación hace que el ciudadano pierda la credibilidad y aumente su desconocimiento sobre los trámites y servicios permanentes que lo benefician. Generando una creencia de una administración pública tediosa, compleja y poco eficiente con el ciudadano. Debido a la limitación presupuestal la administración municipal se ha visto avocada a disminuir sus sedes administrativas con el fin de reducir costos de arrendamiento. Lo que incide en que los ciudadanos no puedan acercarse oportunamente a resolver sus inquietudes o realizar los trámites de su interés. Teniendo en cuenta el crecimiento demográfico continuo que presenta la ciudad, las instalaciones físicas ubicadas por la ciudad se quedan cortas ante la cobertura geográfica que deben abarcar.

El gobierno nacional ha sido enfático en afirmar que la atención al ciudadano debe ser una prioridad y que el desempeño institucional debe ser cada vez mejor.

Magnitud actual del problema – indicadores de referencia

En Ibagué, el cuadro socioeconómico representa una intersección compleja de desafíos que tienen un impacto serio en la calidad de vida de los residentes. Así, con una función de las instituciones que todavía no cumple con su ideal, las cifras indican una brecha de atención significativa en la ciudad. Por ejemplo, en términos de desempleo, la ciudad tiene un porcentaje notoriamente alto de desocupación con un promedio de alrededor del 15,2% (fuente Dane), lo que indica cuántas personas luchan por obtener una fuente de ingresos estable. Además, esta situación es el resultado de la pobreza; Ibagué tiene una tasa alarmante de personas que viven por debajo de la línea de pobreza, lo que también representa la urgencia de soluciones que mejoren la calidad de vida de las personas.

A pesar de que Ibagué se clasifica como la cuarta ciudad menos desigual del país, ha enfrentado incrementos en los índices de pobreza y desempleo desde 2012. Aunque contribuye con un 2.1% al Producto Interno Bruto (PIB) nacional, es crucial que la ciudad redoble sus esfuerzos para fortalecer su economía y disminuir las disparidades socioeconómicas.

A pesar del continuo crecimiento poblacional en la ciudad, se ha observado un aumento correspondiente en el número de personas que viven en situación de pobreza. Para el año 2020, el 43.2% de la población, equivalente a 236,965 personas, se encontraba en esta condición, mientras que el 25.3% (138,608 personas) se hallaba en situación de vulnerabilidad. Por otro lado, el 30.3% (166,252 personas) pertenecía a la clase media, y solo el 1.3% (6,915 personas) se ubicaba en la clase alta. Este panorama refleja la necesidad de abordar los desafíos socioeconómicos en la ciudad y trabajar hacia una mayor equidad y bienestar para todos sus habitantes.

01 - Causas que generan el problema

Causas directas	Causas indirectas
1. 1. Baja Orientación sobre los tramites y servicios a los ciudadanos	1.1 1. Deficiente capacidad institucional para dar cobertura de atención ciudadana

02 - Efectos generados por el problema

Efectos directos	Efectos indirectos
1. 1. Ciudadanos sin acceso a los programas que ofrece la administración municipal	1.1 1. Desconocimiento de los programas y servicios ofertados por la alcaldía municipal
2. 2. Alta insatisfacción ante la interacción con la oferta institucional municipal.	2.2 2. La ciudadanía no ejerce sus derechos, porque desconoce el funcionamiento de la administración municipal

Identificación y análisis de participantes

01 - Identificación de los participantes

Participante	Contribución o Gestión
<p>Actor: Otro</p> <p>Entidad: Universidades</p> <p>Posición: Cooperante</p> <p>Intereses o Expectativas: Apoyo en la asesoría ante la comunidad sobre el uso de los medios existentes para hacer valer sus derechos y mejorar su entorno, tanto económico como social.</p>	Brindar capacidad técnica y administrativa en la asesoría a la comunidad.
<p>Actor: Otro</p> <p>Entidad: Empresas comerciales del estado</p> <p>Posición: Cooperante</p> <p>Intereses o Expectativas: Llevar los trámites y servicios ofertados más cerca geográficamente a la comunidad, aumentando cobertura y eficiencia.</p>	Brindar capacidad técnica, administrativa y financiera en la solución de trámites y prestación de servicios oportuno
<p>Actor: Otro</p> <p>Entidad: Empresa Privada</p> <p>Posición: Cooperante</p> <p>Intereses o Expectativas: Llevar su oferta de servicios de una manera cercana y ágil a la comunidad.</p>	Contribución con capacidad operativa, técnica y administrativa para la atención a la ciudadanía y resolución de PQR.
<p>Actor: Otro</p> <p>Entidad: Comunidad en General</p> <p>Posición: Beneficiario</p> <p>Intereses o Expectativas: Participar y conocer de manera más cercana las actividades y programas de la Administración municipal</p>	Receptores de la capacidad instalada y beneficiarios de la administración municipal
<p>Actor: Municipal</p> <p>Entidad: IBAGUÉ - TOLIMA</p> <p>Posición: Cooperante</p> <p>Intereses o Expectativas: Fortalecer la atención y orientación al ciudadano mediante los Centros auxiliares municipales cercanos a la ciudadanía evitando costos de desplazamiento.</p>	Formulación de proyecto, Recursos Técnicos y Financieros

02 - Análisis de los participantes

El gobierno nacional ha liderado la transformación de la administración pública como agente dinamizador de la economía y el desarrollo del país. De esta manera propende por un estado simple pero eficiente y productivo, para lo cual es muy importante una estrategia que promueva sinergias en las entidades del Estado para aumentar su eficiencia y mejorar la atención al ciudadano. Con esta estrategia se busca fundamentalmente mejorar el desempeño institucional y mejorar la credibilidad de la comunidad en las instituciones públicas. Elemento que hace fundamental la comunicación asertiva y cercana con la comunidad, permitiendo una orientación adecuada y de respuesta rápida ante los trámites y servicios ofertados.

De otro lado el desplazamiento continuo de los ciudadanos ante diferentes sedes administrativas ubicadas geográficamente distantes de las entidades públicas y privadas que ofrecen trámites públicos hace que el ciudadano incurra en múltiples gastos lo que agrava la situación económica de las familias y la disminución de la atención ciudadana en garantía de sus derechos. Para lo cual la ciudadanía requiere un lugar que preste múltiples servicios y permita hacer la comunicación con el estado más sencilla y eficiente.

Población afectada y objetivo

01 - Población afectada por el problema

Tipo de población

Personas

Número

540.046

Fuente de la información

fuelle Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, proyecciones poblacionales – DANE

Localización

Ubicación general	Localización específica/Otro tipo de entidad étnica
Región: Andina Departamento: Tolima Municipio: Ibagué Centro Poblado: Resguardo:	

02 - Población objetivo de la intervención

Tipo de población

Personas

Número

540.046

Fuente de la información

fuelle Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, proyecciones poblacionales – DANE

Localización

Ubicación general	Localización específica/Otro tipo de entidad étnica	Nombre del consejo comunitario
Región: Andina Departamento: Tolima Municipio: Ibagué 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	Vejez 60 años y más	90.728	DANE
	Adulthood 27 – 59 años	222.337	DANE
	Juventud 14 – 26 años	101.529	DANE
	Adolescencia 12-18 años	49.414	DANE
	Infancia 6 – 11 años	41.476	DANE
	Primera infancia 0 – 5 años	34.563	DANE

Objetivos específicos

01 - Objetivo general e indicadores de seguimiento

Problema central

Insuficiencia de los Centros de Atención Municipal en la orientación y atención al ciudadano

Objetivo general – Propósito

Mejorar en la eficacia de los Centros de Atención Municipal en la orientación y atención al ciudadano

Indicadores para medir el objetivo general

Indicador objetivo	Descripción	Fuente de verificación
Centro de atención Municipal dotados	Medido a través de: Número Meta: 4 Tipo de fuente: Informe	Secretaría General

02 - Relaciones entre las causas y objetivos

Causa relacionada	Objetivos específicos
Causa directa 1 1. Baja Orientación sobre los tramites y servicios a los ciudadanos	Orientar adecuadamente a los ciudadanos sobre los trámites y servicios ofertados
Causa indirecta 1.1 1. Deficiente capacidad institucional para dar cobertura de atención ciudadana	Mejorar la interacción entre los ciudadanos y la administración central.

Alternativas de la solución

01 - Alternativas de la solución

Nombre de la alternativa	Se evaluará con esta herramienta	Estado
DOTACIÓN A 4 OFICINAS PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	Si	Completo

Evaluaciones a realizar

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

Alternativa 1. DOTACIÓN A 4 OFICINAS PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Estudio de necesidades

01 - Bien o servicio

Bien o servicio

Oficina para la atención y orientación ciudadana dotada

Medido a través de

Número

Descripción

La propuesta se centra en la transformación, reubicación y modernización de las instalaciones de las dependencias de la alcaldía municipal de Ibagué. El objetivo es mejorar la atención al ciudadano, garantizando altos estándares de calidad, eficiencia, seguridad y comodidad.

Descripción de la Demanda

Oficina de CAM

Descripción de la Oferta

Oficinas de CAM dotadas

Año	Oferta	Demanda	Déficit
2024	0,00	4,00	-4,00
2025	0,00	4,00	-4,00
2026	0,00	4,00	-4,00
2027	0,00	4,00	-4,00

Alternativa: DOTACIÓN A 4 OFICINAS PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Análisis técnico de la alternativa

01 - Análisis técnico de la alternativa

Análisis técnico de la alternativa

El Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027 "Ibagué para Todos", en su línea estratégica de "Gobernabilidad para Todos" y programa "4502 Derechos y Gobernanza: Hacia un Gobierno Transparente", se enfoca en fortalecer el buen gobierno y garantizar los derechos humanos. La estrategia incluye la inversión en la transformación, reubicación y modernización de las instalaciones municipales a través del proyecto "Fortalecimiento a la Gestión Institucional para una Eficiente Atención al Ciudadano". Este proyecto contempla la dotación de cuatro oficinas de atención y orientación al ciudadano entre 2024 y 2027, alineándose con la meta de producto del MGA de dotar oficinas para mejorar la atención ciudadana.

El objetivo es descentralizar los servicios municipales, permitiendo a los ciudadanos acceder a trámites y servicios sin necesidad de desplazarse a la sede central. Esto busca mejorar la calidad de la atención, proporcionando soluciones oportunas y eficientes cerca del lugar de residencia de los ciudadanos. El éxito del proyecto se medirá por la cantidad de usuarios atendidos en los Centros de Atención Municipal (CAM) y el nivel de satisfacción de la atención recibida, así como por la cantidad y calidad de trámites y servicios ofrecidos en cada oficina.

Este enfoque se alinea con la política nacional de fortalecimiento institucional, orientada a recuperar la confianza ciudadana y fortalecer el vínculo entre el Estado y la ciudadanía, mejorando la calidad y eficiencia de la atención al ciudadano y ofreciendo servicios más accesibles y satisfactorios.

Alternativa: DOTACIÓN A 4 OFICINAS PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Localización de la alternativa

01 - Localización de la alternativa

Ubicación general	Ubicación específica
Región: Andina Departamento: Tolima Municipio: Ibagué Tipo de Agrupación: Agrupación: Latitud: Longitud:	

02 - Factores analizados

Aspectos administrativos y políticos,
Cercanía a la población objetivo

Alternativa: DOTACIÓN A 4 OFICINAS PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Cadena de valor de la alternativa

Costo total de la alternativa: \$ 917.380.000,00

1 - Objetivo específico 1 Costo: \$ 917.380.000,00

Orientar adecuadamente a los ciudadanos sobre los trámites y servicios ofertados

Producto	Actividad:
1.1 Oficina para la atención y orientación ciudadana dotada (Producto principal del proyecto) Medido a través de: Número de oficinas para la atención y orientación ciudadana Cantidad: 4,0000 Costo: \$ 917.380.000,00	1.1.1 Implementar y fortalecer CAM Costo: \$ 416.161.000,00 Etapas: Inversión Ruta Crítica: Si
	1.1.2 Capacitación ciudadana en herramientas y estrategias de gobierno digital para mejorar la atención y orientación Costo: \$ 217.716.000,00 Etapas: Inversión Ruta Crítica: Si
	1.1.3 Optimización de los Centros de Atención Municipal (CAM) para la atención ciudadana Costo: \$ 283.503.000,00 Etapas: Inversión Ruta Crítica: Si

Alternativa: DOTACIÓN A 4 OFICINAS PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Actividad 1.1.1 Implementar y fortalecer CAM

Periodo	Maquinaria y Equipo
1	\$128.800.000,00
2	\$113.256.000,00
3	\$174.105.000,00
Total	\$416.161.000,00

Periodo	Total
1	\$128.800.000,00
2	\$113.256.000,00
3	\$174.105.000,00
Total	

Actividad 1.1.2 Capacitación ciudadana en herramientas y estrategias de gobierno digital para mejorar la atención y orientación

Periodo	Mano de obra calificada
0	\$50.000.000,00
1	\$40.000.000,00
2	\$50.336.000,00
3	\$77.380.000,00
Total	\$217.716.000,00

Periodo	Total
0	\$50.000.000,00
1	\$40.000.000,00
2	\$50.336.000,00
3	\$77.380.000,00
Total	

Actividad 1.1.3 Optimización de los Centros de Atención Municipal (CAM) para la atención ciudadana

Periodo	Mano de obra calificada	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción
1		\$60.000.000,00
2	\$25.168.000,00	\$62.920.000,00
3	\$38.690.000,00	\$96.725.000,00
Total	\$63.858.000,00	\$219.645.000,00

Periodo	Total
1	\$60.000.000,00
2	\$88.088.000,00
3	\$135.415.000,00
Total	

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)	Administrativos	Posibilidad de inoportunidad en la respuesta de las PQRS formuladas a la entidad como Derechos de Petición	Probabilidad: 4. Probable Impacto: 4. Mayor	Pérdida de recursos administrativos	Una medida efectiva es implementar un Sistema de Gestión de PQRS Automatizado
2-Componente (Productos)	Administrativos	Posibilidad de la insatisfacción del ciudadano frente a los servicios prestados por la administración municipal.	Probabilidad: 4. Probable Impacto: 4. Mayor	Pérdida de imagen y credibilidad institucional	Para mitigar el riesgo de insatisfacción del ciudadano frente a los servicios prestados por la administración municipal, se puede implementar un sistema de encuestas de satisfacción en línea y en puntos de atención, acompañado de un mecanismo de retroalimentación rápida y corrección inmediata de fallas identificadas.
3-Actividad y/o Entregable	Administrativos	Actividad/Entregable: Implementar y fortalecer CAM Riesgo: Falta de seguimiento a los tiempos de respuestas de las PQRS - Derechos de Petición formuladas a la entidad	Probabilidad: 4. Probable Impacto: 4. Mayor	Posibilidad de inoportunidad en la respuesta de las PQRS formuladas a la entidad como Derechos de Petición	Orientar adecuadamente a los ciudadanos sobre los trámites y servicios ofertados

Alternativa: DOTACIÓN A 4 OFICINAS PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Ingresos y beneficios alternativa

01 - Ingresos y beneficios

Tarifas por Servicios Adicionales

Tipo: Ingresos

Medido a través de: Número

Bien producido: Equipos de oficina

Razón Precio Cuenta (RPC): 0.79

Descripción Cantidad: La implementación de nuevos servicios tecnológicos y de atención en los CAM podría incluir tarifas por servicios específicos, generando ingresos directos para la administración municipal.

Descripción Valor Unitario: 0

Periodo	Cantidad	Valor unitario	Valor total
0	1,00	\$50.000.000,00	\$50.000.000,00
1	1,00	\$228.800.000,00	\$228.800.000,00
2	1,00	\$251.680.000,00	\$251.680.000,00
3	1,00	\$386.900.000,00	\$386.900.000,00

Mejora en la Atención al Ciudadano

Tipo: Beneficios

Medido a través de: Número

Bien producido: Equipos de oficina

Razón Precio Cuenta (RPC): 0.79

Descripción Cantidad: a dotación y adecuación de las oficinas CAM garantizará que los ciudadanos reciban una atención más eficiente, rápida y accesible, lo que aumentará su satisfacción y confianza en la administración municipal.

Descripción Valor Unitario: 0

Periodo	Cantidad	Valor unitario	Valor total
0	4,00	\$50.000.000,00	\$200.000.000,00
1	4,00	\$228.800.000,00	\$915.200.000,00
2	4,00	\$251.680.000,00	\$1.006.720.000,00
3	4,00	\$386.900.000,00	\$1.547.600.000,00

02 - Totales

Periodo	Total beneficios	Total ingresos	Total
0	\$200.000.000,00	\$50.000.000,00	\$250.000.000,00
1	\$915.200.000,00	\$228.800.000,00	\$1.144.000.000,00
2	\$1.006.720.000,00	\$251.680.000,00	\$1.258.400.000,00
3	\$1.547.600.000,00	\$386.900.000,00	\$1.934.500.000,00

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	\$197.500.000,0	\$0,0	\$0,0	\$50.000.000,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$147.500.000,0
1	\$903.760.000,0	\$0,0	\$0,0	\$187.176.000,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$716.584.000,0
2	\$994.136.000,0	\$0,0	\$0,0	\$213.047.120,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$781.088.880,0
3	\$1.528.255.000,0	\$0,0	\$0,0	\$327.510.850,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$1.200.744.150,0

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: DOTACIÓN A 4 OFICINAS PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO					
\$2.389.538.193,43	No aplica	\$4,65	\$1.210,89	\$653.937.067,36	\$737.575.557,18

Costo por capacidad

Producto	Costo unitario (valor presente)
Oficina para la atención y orientación ciudadana dotada (Producto principal del proyecto)	\$163.484.266,84

Indicadores de producto

01 - Objetivo 1

1. Orientar adecuadamente a los ciudadanos sobre los trámites y servicios ofertados

Producto

1.1. Oficina para la atención y orientación ciudadana dotada (Producto principal del proyecto)

Indicador

1.1.1 Oficinas para la atención y orientación ciudadana dotadas

Medido a través de: Número de oficinas para la atención y orientación ciudadana

Meta total: 4,0000

Fórmula:

Es acumulativo: Si

Es Principal: Si

Tipo de Fuente: Informe

Fuente de Verificación: Secretaria General

Programación de indicadores

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

Indicadores de gestión

01 - Indicador por proyecto

Indicador

Solicitudes Atendidas

Medido a través de: Porcentaje

Código: 0800G002

Fórmula: $Nsa = Nsa1 * 100 / Nsr$

Tipo de Fuente: Informe

Fuente de Verificación: Secretaria General

Programación de indicadores

Periodo	Meta por periodo	Periodo	Valor
0	1	1	1
2	1	3	1
		Total:	4

Esquema financiero

01 - Clasificación presupuestal

Programa presupuestal

4502 - Fortalecimiento del buen gobierno para el respeto y garantía de los derechos humanos.

Subprograma presupuestal

1000 INTERSUBSECTORIAL GOBIERNO

02 - Resumen fuentes de financiación

Etapa	Entidad	Tipo Entidad	Tipo de Recurso	Periodo	Valor
Inversión	IBAGUÉ	Municipios	Propios	0	\$50.000.000,00
				1	\$228.800.000,00
				2	\$251.680.000,00
				3	\$386.900.000,00
	Total	\$917.380.000,00			
	Total Inversión				\$917.380.000,00
Total					\$917.380.000,00

Resumen del proyecto

Resumen del proyecto

Resumen narrativo	Descripción	Indicadores	Fuente	Supuestos
Objetivo General	Mejorar en la eficacia de los Centros de Atención Municipal en la orientación y atención al ciudadano	Centro de atención Municipal dotados	Tipo de fuente: Informe Fuente: Secretaría General	Mejoramiento de los servicios ofrecidos a la comunidad con el fin de mejorar la imagen y calidad de servicios prestados.
Componentes (Productos)	1.1 Oficina para la atención y orientación ciudadana dotada (Producto principal del proyecto)	Oficinas para la atención y orientación ciudadana dotadas	Tipo de fuente: Informe Fuente: Secretaria General	Mejoramiento en los tiempos adecuados de respuesta a los diferentes PQRS radicados, mejorando desde el direccionamiento y su oportuna respuesta.
Actividades	1.1.1 - Implementar y fortalecer CAM(*) 1.1.2 - Capacitación ciudadana en herramientas y estrategias de gobierno digital para mejorar la atención y orientación(*) 1.1.3 - Optimización de los Centros de Atención Municipal (CAM) para la atención ciudadana(*)	Nombre: Solicitudes Atendidas Unidad de Medida: Porcentaje Meta: 4.0000	Tipo de fuente: Fuente:	Implementar un sistema de gestión de PQRS que permita realizar un seguimiento riguroso de los tiempos de respuesta, asegurando el cumplimiento de los plazos legales y mejorando la satisfacción ciudadana

(*) Actividades con ruta crítica