



Datos básicos

01 - Datos básicos del proyecto

Nombre

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

Código BPIN

2020730010026

Sector

Empleo público

Es Proyecto Tipo: No

Fecha creación: 22/07/2020 23:45:22

Identificador: 290226

Formulador:



Contribución a la política pública

01 - Contribución al Plan Nacional de Desarrollo

Plan

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

Estrategia Transversal

3015 - XV. Pacto por una gestión pública efectiva

Linea

301501 - 1. Transformación de la administración pública

Programa

0505 - Fortalecimiento de la Gestión Pública en las Entidades Nacionales y Territoriales

02 - Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial / Plan de Vida

Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial / Plan de Vida

El Tolima nos une 2020 -2023

Estrategia del Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial

Gobernabilidad

Programa del Plan Desarrollo Departamental o Sectorial

Buen gobierno, participación ciudadana y gestión institucional transparente

03 - Plan de Desarrollo Distrital o Municipal

Plan de Desarrollo Distrital o Municipal

IBAGUE VIBRA 2020-2023

Estrategia del Plan de Desarrollo Distrital o Municipal

Dimensión IV - Ibagué, nuestro compromiso institucional
Sector II - Fortalecimiento institucional

Programa del Plan desarrollo Distrital o Municipal

Programa 1: Fortalecimiento de la gestión y la dirección de la administración pública territorial



Identificación y descripción del problema

Problema central

Bajos niveles de credibilidad de los ciudadanos en la Alcaldía Municipal.

Descripción de la situación existente con respecto al problema

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 viajes infructuosos hacia dependencias que no dan respuesta oportuna ni clara sobre los programas que garanticen los derechos de los ciudadanos o el ciudadano se encuentra con que no es la dependencia que puede resolver sus problemas. Esta situación hace que el ciudadano pierda 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

Magnitud actual del problema – indicadores de referencia

La ciudad de Ibagué en la medición del desempeño municipal ocupa el puesto 7 entre 13 ciudades con un índice de 66,06 sobre 100, el cual evalúa la atención al ciudadano dentro de sus componentes. (Fuente: DNP, MDM)

Ibagué se encuentra situada como la segunda ciudad con mayor índice de desempleo del país con un 31,7% para el mes de mayo (fuente: DANE)

El índice de pobreza monetaria para el 2018, Ibagué contaba con el 18,1% de la población en esta situación. (fuente: DANE)

El índice de pobreza extrema para el 2018, Ibagué contaba con el 3% de la población en esta situación. (fuente: DANE)



01 - Causas que generan el problema

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

02 - Efectos generados por el problema

Efectos directos	Efectos indirectos
1. desconocimiento de los programas y servicios ofertados por la alcaldía municipal	1.1 Ciudadanos sin acceso a los programas que ofrece la administración municipal
2. Alta insatisfacción ante la interacción con la oferta institucional municipal	2.1 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: 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>	<p>Formulación de proyecto, Recursos Técnicos y Financieros</p>
<p>Actor: Otro</p> <p>Entidad: comunidad en general</p> <p>Posición: Beneficiario</p> <p>Intereses o Expectativas: participar y conocer de manera mas cercana las actividades y programas de la Administración municipal</p>	<p>receptores de la capacidad instalada y beneficiarios de la administración municipal</p>
<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>	<p>Contribución con capacidad operativa, técnica y administrativa para la atención a la ciudadanía y resolución de PQR.</p>
<p>Actor: Otro</p> <p>Entidad: Gobierno Nacional</p> <p>Posición: Cooperante</p> <p>Intereses o Expectativas: Acercar la institucionalidad a la comunidad permitiendo una mayor identidad del ciudadano ante la oferta institucional de las diferentes entidades lo permite de garantizar y tener acceso oportuno a e</p>	<p>Brindar capacidad técnica, administrativa y financiera en el mejoramiento de la infraestructura que permita mayor cercanía de lo institucional a la comunidad.</p>
<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>	<p>brindar capacidad técnica, administrativa y financiera en la solución de trámites y prestación de servicios oportuno.</p>
<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>	<p>brindar capacidad técnica y administrativa en la asesoría a la comunidad.</p>



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

529.635

Fuente de la información

Censo DANE año 2018

Localización

Ubicación general	Localización específica
Región: Centro Oriente Departamento: Tolima Municipio: Ibagué Centro poblado: Urbano Resguardo:	Todo el municipio, en cabecera: 492.554 y en zona rural: 37.081 Fuente: DANE - Censo Nacional de Población y Vivienda – 2018

02 - Población objetivo de la intervención

Tipo de población

Personas

Número

529.635

Fuente de la información

Censo DANE año 2018.

Localización

Ubicación general	Localización específica	Nombre del consejo comunitario
Región: Centro Oriente Departamento: Tolima Municipio: Ibagué Centro poblado: Urbano Resguardo:	Todo el municipio, en cabecera: 492.554 y en zona rural: 37.081 Fuente: DANE - Censo Nacional de Población y Vivienda – 2018	



03 - Características demográficas de la población objetivo

Características demográficas de la población objetivo

Clasificación	Detalle	Número de personas	Fuente de la información
Etaria (Edad)	0 a 14 años	106.430	Proyecciones por rango etareo Fuente DANE – Proyección población censo 2018.
	15 a 19 años	46.514	Proyecciones por rango etareo Fuente DANE – Proyección población censo 2018.
	20 a 59 años	293.722	Proyecciones por rango etareo Fuente DANE – Proyección población censo 2018.
	Mayor de 60 años	82.969	Proyecciones por rango etareo Fuente DANE – Proyección población censo 2018.

5. Objetivos específicos

01 - Objetivo general e indicadores de seguimiento

Problema central

Bajos niveles de credibilidad de los ciudadanos en la Alcaldía Municipal.

Objetivo general – Propósito

Mejorar los niveles de credibilidad de los ciudadanos en la alcaldía municipal de Ibagué

Indicadores para medir el objetivo general

Indicador objetivo	Descripción	Fuente de verificación
Dotar 4 oficinas para la atención y orientación al ciudadano	Medido a través de: Número Meta: 529.635 Tipo de fuente: Encuesta	Censo DANE año 2018

02 - Relaciones entre las causas y objetivos

Causa relacionada	Objetivos específicos
Causa directa 1 Baja orientación sobre trámites y servicios a los ciudadanos	orientar adecuadamente a los ciudadanos sobre los trámites y servicios ofertados
Causa indirecta 1.1 Deficiente capacidad institucional para dar cobertura de atención ciudadana	mejorar la capacidad institucional para ampliar la cobertura sobre la atención ciudadana



Alternativas de la solución

01 - Alternativas de la solución

Nombre de la alternativa	Se evaluará con esta herramienta	Estado
Dotar las oficinas para la atención al ciudadano, donde se fortalezcan los sistemas de atención al ciudadano mediante la optimización de los Centros de Atención Comunitarios CAM	No	Completo
Fortalecer los sistemas de Atención al ciudadano con la dotación a oficinas para la atención y orientación al ciudadano	Si	Completo

Evaluaciones a realizar

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



Alternativa 1. Fortalecer los sistemas de Atención al ciudadano con la dotación a oficinas para la atención y orientación al ciudadano

Estudio de necesidades

01 - Bien o servicio

Bien o servicio

mejorar la calidad en atención al ciudadano, cerca de su lugar de vivienda, dando soluciones oportunas, el cual se mide por cantidad de usuarios atendidos en los CAM y el nivel de satisfacción de la atención prestada, cuantificando la oferta de trámites y servicios en cada uno de los centros de atención y orientación ciudadana.

Medido a través de

Número

Descripción

La oferta se mide con el numero de centros de atención municipal CAM cuenta la Alcaldía de Ibagué, mientras que la demanda se mide bajo el numero de centros de atención municipal CAM que se necesitan

Año	Oferta	Demanda	Déficit
2016	0,00	4,00	-4,00
2017	1,00	4,00	-3,00
2018	3,00	4,00	-1,00
2019	4,00	4,00	0,00
2020	4,00	4,00	0,00
2021	4,00	4,00	0,00
2022	4,00	4,00	0,00
2023	4,00	4,00	0,00
2024	4,00	4,00	0,00

Alternativa: Fortalecer los sistemas de Atención al ciudadano con la dotación a oficinas para la atención y orientación al ciudadano

Análisis técnico de la alternativa

01 - Análisis técnico de la alternativa

Análisis técnico de la alternativa

es necesario fortalecer el talento humano, la capacidad tecnológica y la adecuación de la infraestructura de los CAM, que atienden de primera mano la comunidad en general, que se acerca para aclarar sus dudas e inquietudes y además radicar PQR, dirigidas a las diferentes dependencias de la administración municipal y así acceder a los servicios prestados por la misma.

La credibilidad en las instituciones públicas se ve reducida a la poca interacción con la administración pública, generada en gran medida por insatisfacción de los ciudadanos a la hora de buscar solución a sus problemas diarios a través de la oferta institucional brindada por la alcaldía municipal. Esto implica un reto mayúsculo ya que esto conlleva a brindar una excelente atención al ciudadano sumado a la orientación adecuada sobre la oportuna solución a sus problemas, acciones que a través de la adecuada orientación en CAM se pueden resolver.

Es importante señalar que el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, establecido por ley, se creó con el fin de diseñar estrategias desde la administración pública para tener una comunicación asertiva con la comunidad y aumentar la confianza en lo administración pública.

Alternativa: Fortalecer los sistemas de Atención al ciudadano con la dotación a oficinas para la atención y orientación al ciudadano

Localización de la alternativa

01 - Localización de la alternativa

Ubicación general	Ubicación específica
Región: Centro Oriente Departamento: Tolima Municipio: Ibagué Centro poblado: Urbano Resguardo: Latitud: Longitud:	Todo el municipio, en cabecera: 492.554 y en zona rural: 37.081 Fuente: DANE - Censo Nacional de Población y Vivienda – 2018

02 - Factores analizados

Aspectos administrativos y políticos,
 Cercanía a la población objetivo,
 Cercanía de fuentes de abastecimiento,
 Comunicaciones,
 Costo y disponibilidad de terrenos,
 Disponibilidad de servicios públicos domiciliarios (Agua, energía y otros),
 Disponibilidad y costo de mano de obra,
 Estructura impositiva y legal,
 Factores ambientales,
 Impacto para la Equidad de Género,
 Medios y costos de transporte,
 Orden público,
 Otros,
 Topografía

Alternativa: Fortalecer los sistemas de Atención al ciudadano con la dotación a oficinas para la atención y orientación al ciudadano

Cadena de valor de la alternativa

Costo total de la alternativa: \$ 509.000.000,00

1 - Objetivo específico 1 **Costo:** \$ 509.000.000

orientar adecuadamente a los ciudadanos sobre los trámites y servicios ofertados

Producto	Actividad
1.1 Servicio de asistencia técnica para la implementación de las políticas de Gestión y Desempeño Medido a través de: Número de entidades Cantidad: 4,0000 Costo: \$ 509.000.000	1.1.1 implementar y fortalecer CAM Costo: \$ 372.000.000 Etapas: Inversión Ruta crítica: Si
	1.1.2 Adecuar infraestructura para atención al público Costo: \$ 137.000.000 Etapas: Inversión Ruta crítica: Si



Alternativa: Fortalecer los sistemas de Atención al ciudadano con la dotación a oficinas para la atención y orientación al ciudadano

Actividad 1.1.1 implementar y fortalecer CAM

Periodo	Mano de obra calificada	Maquinaria y Equipo	Materiales
0	\$163.200.000,00	\$94.000.000,00	\$114.800.000,00
Total	\$163.200.000,00	\$94.000.000,00	\$114.800.000,00

Periodo	Total
0	\$372.000.000,00
Total	

Actividad 1.1.2 Adecuar infraestructura para atención al público

Periodo	Edificios	Mano de obra no calificada	Materiales
0	\$19.200.000,00	\$80.000.000,00	\$37.800.000,00
Total	\$19.200.000,00	\$80.000.000,00	\$37.800.000,00

Periodo	Total
0	\$137.000.000,00
Total	



Alternativa: Fortalecer los sistemas de Atención al ciudadano con la dotación a oficinas para la atención y orientación al ciudadano

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	Perdida de imagen y credibilidad institucional	Probabilidad: 3. Moderado Impacto: 4. Mayor	Falta de socialización de los mecanismos de atención para con los ciudadanos	establecer planes de comunicación con la comunidad que les permitan conocer cual es la funcionalidad de los CAM y como estos pueden mejorar la atención del ciudadano y optimizar la imagen de la Alcaldía Municipal frente a la población ibaguereña
2-Componente (Productos)	Operacionales	Posibilidad de la inoportunidad en la respuesta de las PQRS formuladas a la entidad como Derechos de Petición	Probabilidad: 3. Moderado Impacto: 3. Moderado	Falta de seguimiento a los tiempos de respuestas de las PQRS - Derechos de Petición formuladas a la entidad y Errores en la clasificación y el direccionamiento del tipo de petición - Derechos de Petición.	Mejorar los procesos de seguimiento en los tiempos de respuesta a los diferentes PQRS radicados, así como mitigar los errores en direccionamiento, permitiendo mejorar los índices de desempeño ante la comunidad
3-Actividad	De costos	Posibilidad de la insatisfacción del ciudadano frente a los servicios prestados por la administración municipal.	Probabilidad: 3. Moderado Impacto: 3. Moderado	Que el ciudadano no se encuentre satisfecho con los servicios y trámites que presta la Entidad	socializar los mecanismos de comunicación para con los ciudadanos, mejorando la imagen institucional con la adecuada socialización de los procesos que se tienen, sedes y que la comunidad en general conozca la oferta institucional de la Alcaldía de Ibagué



Alternativa: Fortalecer los sistemas de Atención al ciudadano con la dotación a oficinas para la atención y orientación al ciudadano

Ingresos y beneficios alternativa

01 - Ingresos y beneficios

Mayor participación y conocimiento de la administración pública, por parte de los ciudadanos

Tipo: Beneficios

Medido a través de: Número

Bien producido: Equipos de oficina

Razón Precio Cuenta (RPC): 0.79

Periodo	Cantidad	Valor unitario	Valor total
1	4,00	\$45.000.000,00	\$180.000.000,00
2	4,00	\$50.000.000,00	\$200.000.000,00
3	4,00	\$55.000.000,00	\$220.000.000,00
4	4,00	\$60.000.000,00	\$240.000.000,00

02 - Totales

Periodo	Total beneficios	Total
1	\$180.000.000,00	\$180.000.000,00
2	\$200.000.000,00	\$200.000.000,00
3	\$220.000.000,00	\$220.000.000,00
4	\$240.000.000,00	\$240.000.000,00



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	\$419.494.000,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$-419.494.000,0
1	\$142.200.000,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$142.200.000,0
2	\$158.000.000,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$158.000.000,0
3	\$173.800.000,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$173.800.000,0
4	\$189.600.000,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$189.600.000,0



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 sistemas de Atención al ciudadano con la dotación a oficinas para la atención y orientación al ciudadano					
\$77.628.553,10	20,09 %	\$1,19	\$792,04	\$419.494.000,00	\$21.534.916,11

Costo por capacidad

Producto	Costo unitario (valor presente)
Servicio de asistencia técnica para la implementación de las políticas de Gestión y Desempeño	\$104.873.500,00

03 - Decisión

Alternativa

Fortalecer los sistemas de Atención al ciudadano con la dotación a oficinas para la atención y orientación al ciudadano

Indicadores de producto

01 - Objetivo 1

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

Producto

1.1. Servicio de asistencia técnica para la implementación de las políticas de Gestión y Desempeño

Indicador

1.1.1 Entidades asesoradas con Políticas Públicas de Desempeño y Gestión, implementadas.

Medido a través de: Número de entidades

Meta total: 4,0000

Fórmula:

Es acumulativo: No

Es Principal: Si

Programación de indicadores

Periodo	Meta por periodo	Periodo	Meta por periodo
0	4,0000	1	4,0000
2	4,0000	3	4,0000
4	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: Información Alcaldía de Ibagué

Programación de indicadores

Periodo	Meta por periodo	Periodo	Valor
0	4	1	4
2	4	3	4
		Total:	16



Esquema financiero

01 - Clasificación presupuestal

Programa presupuestal

0505 - Fortalecimiento de la Gestión Pública en las Entidades Nacionales y Territoriales

Subprograma presupuestal

1000 INTERSUBSECTORIAL GOBIERNO



02 - Resumen fuentes de financiación

Etapa	Entidad	Tipo Entidad	Tipo de Recurso	Período	Valor
Inversión	IBAGUÉ	Municipios	Propios	0	\$509.000.000,00
				Total	\$509.000.000,00
	Total Inversión				\$509.000.000,00
Total					\$509.000.000,00



Resumen del proyecto

Resumen del proyecto

Resumen narrativo	Descripción	Indicadores	Fuente	Supuestos
Objetivo General	Mejorar los niveles de credibilidad de los ciudadanos en la alcaldía municipal de Ibagué	Dotar 4 oficinas para la atención y orientación al ciudadano	Tipo de fuente: Encuesta Fuente: Censo DANE año 2018	mejoramiento de los servicios ofrecidos a la comunidad con el fin de mejorar la imagen y calidad de servicios prestados
Componentes (Productos)	1.1 Servicio de asistencia técnica para la implementación de las políticas de Gestión y Desempeño	Entidades asesoradas con Políticas Públicas de Desempeño y Gestión, implementadas.	Tipo de fuente: Informe Fuente: información Alcaldía de Ibagué	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 - Adecuar infraestructura para atención al público(*)	Nombre: Solicitudes Atendidas Unidad de Medida: Porcentaje Meta: 16.0000	Tipo de fuente: Fuente:	mejorar la socialización de las acciones que realiza la Alcaldía Municipal y de su oferta institucional, teniendo como resultado que la comunidad conozca todas las sedes donde puede recurrir ante cualquier requerimiento

(*) Actividades con ruta crítica