

Datos básicos

01 - Datos básicos del proyecto

Nombre

Fortalecimiento del acceso ciudadano capacitación y orientación para una eficiente orientación al ciudadano. Ibagué

Tipología

General - Esquemas SUIFP's

Código BPIN

2024730010084

Sector

Gobierno Territorial

Es Proyecto Tipo: No

Fecha creación: 12/06/2024 22:22:28

Identificador: 982119

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

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

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

Fortalecimiento de la atención del ciudadano

Programa del Plan desarrollo Distrital o Municipal

TRANSFORMACIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL Y MODERNIZACIÓN

04 - Instrumentos de planeación de grupos étnicos

Tipo de entidad

Instrumentos de planeación de grupos étnicos

Identificación y descripción del problema

Problema central

Desarticulación de los canales de atención y orientación al ciudadano en la administración municipal.

Descripción de la situación existente con respecto al problema

La limitación de información clara y accesible sobre los procedimientos y requisitos necesarios para realizar trámites en la alcaldía de Ibagué representa un desafío significativo para los ciudadanos, generando desorientación, frustración y retrasos. La falta de orientación adecuada y recursos como guías explicativas o plataformas en línea intuitivas agravan esta problemática. Además, la percepción de una administración pública distante y los costos de desplazamiento hacia las dependencias centrales impiden una atención eficiente, causando que los ciudadanos realicen viajes infructuosos y pierdan credibilidad en la administración.

Actualmente, la alcaldía de Ibagué cuenta con una sede administrativa central y tres centros de atención municipal (CAM) ubicados en diferentes comunas, pero las comunas 5, 6 y 9 no tienen cobertura adecuada, lo que implica largos desplazamientos para sus habitantes. La administración también dispone de doce ventanillas de atención al ciudadano y tres puntos de orientación, pero con la creciente demanda de servicios, es imperativo adoptar medidas innovadoras.

La digitalización de los procesos PQRS y la capacitación del personal se presentan como soluciones claves. La digitalización agilizará la gestión de solicitudes y fortalecerá la transparencia y participación ciudadana. La capacitación del personal en atención al público y procedimientos administrativos mejorará la eficiencia y accesibilidad, permitiendo una mejor guía y asistencia a los ciudadanos. Esto contribuirá a una administración más eficaz, satisfactoria y cercana a la comunidad.

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. Carencia de recursos como guías explicativas o plataformas en línea intuitivas.	1.1 1. Percepción de una administración pública lejana y distante de la realidad social y económica de las comunidades.

02 - Efectos generados por el problema

Efectos directos	Efectos indirectos
1. 1. Frustración y retrasos en la obtención de servicios.	1.1 1. Impacto negativo en la percepción de la administración municipal y en la disposición de los ciudadanos para interactuar con ella en el futuro.
2. 2. Dificultades en la interacción entre ciudadanos y funcionarios, llevando a interacciones tensas e improductivas.	2.2 2. Desconocimiento de los programas que benefician el entorno social y económico.
3. 3. Incremento en la percepción de la administración pública como tediosa, compleja y poco eficiente.	3.3 3. Desorientación y confusión de los ciudadanos.

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 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

Desarticulación de los canales de atención y orientación al ciudadano en la administración municipal.

Objetivo general – Propósito

Articulación y fortalecimiento de los canales de atención y orientación al ciudadano en la administración Municipal.

Indicadores para medir el objetivo general

Indicador objetivo	Descripción	Fuente de verificación
Personas atendidas con oferta institucional articulada	Medido a través de: Número Meta: 3.000 Tipo de fuente: Estadísticas	Secretaría General

02 - Relaciones entre las causas y objetivos

Causa relacionada	Objetivos específicos
Causa directa 1 1. Carencia de recursos como guías explicativas o plataformas en línea intuitivas.	1. Disponibilidad de recursos como guías explicativas y plataformas en línea intuitivas.
Causa indirecta 1.1 1. Percepción de una administración pública lejana y distante de la realidad social y económica de las comunidades.	1. Fortalecimiento de la percepción de una administración pública cercana y comprometida con la realidad social y económica de las comunidades.

Alternativas de la solución

01 - Alternativas de la solución

Nombre de la alternativa	Se evaluará con esta herramienta	Estado
Implementar un programa de capacitación denominado "Acceso claro y transparente", dirigido tanto a ciudadanos como a funcionarios de la administración Municipal.	Si	Completo

Evaluaciones a realizar

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

Alternativa 1. Implementar un programa de capacitación denominado "Acceso claro y transparente", dirigido tanto a ciudadanos como a funcionarios de la administración Municipal.

Estudio de necesidades

01 - Bien o servicio

Bien o servicio

Atender y capacitar a los ciudadanos sobre mecanismos para acceder a la atención y orientación en las diferentes dependencias de la entidad

Medido a través de

Número

Descripción

Implementar un programa de capacitación denominado "Acceso claro y transparente", dirigido tanto a ciudadanos como a funcionarios de la administración municipal, con el objetivo de fortalecer la comprensión y el uso efectivo de los canales de atención y orientación disponibles en la administración municipal.

Descripción de la Demanda

0

Descripción de la Oferta

0

Año	Oferta	Demanda	Déficit
2024	0,00	3.000,00	-3.000,00
2025	3.000,00	3.000,00	0,00
2026	3.000,00	3.000,00	0,00
2027	3.000,00	3.000,00	0,00

Alternativa: Implementar un programa de capacitación denominado "Acceso claro y transparente", dirigido tanto a ciudadanos como a funcionarios de la administración Municipal.

Análisis técnico de la alternativa

01 - Análisis técnico de la alternativa

Análisis técnico de la alternativa

Implementar un programa de capacitación denominado "Acceso claro y transparente" para ciudadanos y funcionarios municipales fortalecerá la comprensión y uso efectivo de los canales de atención disponibles en Ibagué. Este programa se enmarca en el plan de desarrollo municipal 2024-2027 "IBAGUÉ PARA TODOS", dentro de la línea estratégica "GOBERNABILIDAD PARA TODOS" y el programa 4599 "TRANSFORMACIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL Y MODERNIZACIÓN". La estrategia "TRÁMITES Y SERVICIOS PARA TODOS" busca que los trámites y servicios sean accesibles para todos, promoviendo la igualdad de oportunidades, transparencia y participación ciudadana.

El proyecto "FORTALECIMIENTO DEL ACCESO CIUDADANO CAPACITACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA UNA EFICIENTE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO" tendrá un impacto positivo en el municipio al capacitar tanto a ciudadanos como a funcionarios en el uso efectivo de los canales de atención. Esto creará un entorno colaborativo y eficiente, aumentando la confianza de los ciudadanos en la Alcaldía de Ibagué y mejorando la calidad del servicio ofrecido por los funcionarios. La simplificación de procesos administrativos y la mejora en la accesibilidad reducirán los tiempos de espera y optimizarán los recursos municipales. En última instancia, este proyecto fortalecerá la relación entre la administración municipal y los ciudadanos, promoviendo una mayor participación cívica y un mayor sentido de comunidad en el Municipio.

Alternativa: Implementar un programa de capacitación denominado "Acceso claro y transparente", dirigido tanto a ciudadanos como a funcionarios de la administración Municipal.

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,
 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: Implementar un programa de capacitación denominado "Acceso claro y transparente", dirigido tanto a ciudadanos como a funcionarios de la administración Municipal.

Cadena de valor de la alternativa

Costo total de la alternativa: \$ 337.085.000,00

1 - Objetivo específico 1 Costo: \$ 337.085.000,00

1. Disponibilidad de recursos como guías explicativas y plataformas en línea intuitivas.

Producto	Actividad:
<p>1.1 Servicio de integración de la oferta pública (Producto principal del proyecto)</p> <p>Medido a través de: Número de espacios</p> <p>Cantidad: 1,0000</p> <p>Costo: \$ 337.085.000,00</p>	<p>1.1.1 Implementar una estrategia de comunicación y atención al ciudadano para brindar información eficiente y oportuna de la oferta institucional</p> <p>Costo: \$ 147.494.000,00</p> <p>Etapas: Inversión</p> <p>Ruta Crítica: Si</p>
	<p>1.1.2 Realizar eventos, talleres, encuentros y capacitaciones a grupos de valor en mecanismos de atención, denuncias y solicitudes de los ciudadanos</p> <p>Costo: \$ 189.591.000,00</p> <p>Etapas: Inversión</p> <p>Ruta Crítica: No</p>

Alternativa: Implementar un programa de capacitación denominado "Acceso claro y transparente", dirigido tanto a ciudadanos como a funcionarios de la administración Municipal.

Actividad 1.1.1 Implementar una estrategia de comunicación y atención al ciudadano para brindar información eficiente y oportuna de la oferta institucional

Periodo	Mano de obra calificada
0	\$27.600.000,00
1	\$33.500.000,00
2	\$41.140.000,00
3	\$45.254.000,00
Total	\$147.494.000,00

Periodo	Total
0	\$27.600.000,00
1	\$33.500.000,00
2	\$41.140.000,00
3	\$45.254.000,00
Total	

Actividad 1.1.2 Realizar eventos, talleres, encuentros y capacitaciones a grupos de valor en mecanismos de atención, denuncias y solicitudes de los ciudadanos

Periodo	Mano de obra calificada	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción
1	\$15.000.000,00	\$45.000.000,00
2	\$25.712.500,00	\$35.997.500,00
3	\$28.283.750,00	\$39.597.250,00
Total	\$68.996.250,00	\$120.594.750,00

Periodo	Total
1	\$60.000.000,00
2	\$61.710.000,00
3	\$67.881.000,00
Total	

Alternativa: Implementar un programa de capacitación denominado "Acceso claro y transparente", dirigido tanto a ciudadanos como a funcionarios de la administración Municipal.

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	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)	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	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 y/o Entregable	Administrativos	Actividad/Entregable: Implementar una estrategia de comunicación y atención al ciudadano para brindar información eficiente y oportuna de la oferta institucional Riesgo: Baja competencia del personal frente al manejo de las PQRS, orientación y atención al ciudadano	Probabilidad: 4. Probable Impacto: 4. Mayor	Acciones disciplinarias	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: Implementar un programa de capacitación denominado "Acceso claro y transparente", dirigido tanto a ciudadanos como a funcionarios de la administración Municipal.

Ingresos y beneficios alternativa

01 - Ingresos y beneficios

Reduccion en tiempos de espera

Tipo: Beneficios

Medido a través de: Minutos

Bien producido: Otros

Razón Precio Cuenta (RPC): 0.80

Descripción Cantidad: 30 minutos de reducción en el tiempo de espera por ciudadano

Descripción Valor Unitario: 30 minutos de reducción en el tiempo de espera por ciudadano

Periodo	Cantidad	Valor unitario	Valor total
0	3.000,00	\$77.000,00	\$231.000.000,00
1	3.000,00	\$77.000,00	\$231.000.000,00
2	3.000,00	\$77.000,00	\$231.000.000,00
3	3.000,00	\$77.000,00	\$231.000.000,00

02 - Totales

Periodo	Total beneficios	Total
0	\$231.000.000,00	\$231.000.000,00
1	\$231.000.000,00	\$231.000.000,00
2	\$231.000.000,00	\$231.000.000,00
3	\$231.000.000,00	\$231.000.000,00

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	\$184.800.000,0	\$0,0	\$0,0	\$27.600.000,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$157.200.000,0
1	\$184.800.000,0	\$0,0	\$0,0	\$84.500.000,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$100.300.000,0
2	\$184.800.000,0	\$0,0	\$0,0	\$95.650.500,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$89.149.500,0
3	\$184.800.000,0	\$0,0	\$0,0	\$105.215.550,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$79.584.450,0

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: Implementar un programa de capacitación denominado "Acceso claro y transparente", dirigido tanto a ciudadanos como a funcionarios de la administración Municipal.					
\$385.707.496,74	No aplica	\$2,45	\$494,17	\$266.875.757,53	\$119.055.816,98

Costo por capacidad

Producto	Costo unitario (valor presente)
Servicio de integración de la oferta pública (Producto principal del proyecto)	\$266.875.757,53

Indicadores de producto

01 - Objetivo 1

1. 1. Disponibilidad de recursos como guías explicativas y plataformas en línea intuitivas.

Producto

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

Indicador

1.1.1 Espacios de integración de oferta pública generados

Medido a través de: Número de espacios

Meta total: 1,0000

Fórmula:

Es acumulativo: No

Es Principal: Si

Tipo de Fuente: Informe

Fuente de Verificación: Secretaria General

Programación de indicadores

Periodo	Meta por periodo	Periodo	Meta por periodo
0	1,0000	1	1,0000
2	1,0000	3	1,0000

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

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

Subprograma presupuestal

1000 INTERSUBSECTORIAL GOBIERNO

02 - Resumen fuentes de financiación

Etapa	Entidad	Tipo Entidad	Tipo de Recurso	Periodo	Valor
Inversión	IBAGUÉ	Municipios	Propios	0	\$27.600.000,00
				1	\$93.500.000,00
				2	\$102.850.000,00
				3	\$113.135.000,00
	Total	\$337.085.000,00			
	Total Inversión				\$337.085.000,00
Total					\$337.085.000,00

Resumen del proyecto

Resumen del proyecto

Resumen narrativo	Descripción	Indicadores	Fuente	Supuestos
Objetivo General	Articulación y fortalecimiento de los canales de atención y orientación al ciudadano en la administración Municipal.	Personas atendidas con oferta institucional articulada	Tipo de fuente: Estadísticas Fuente: Secretaria 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 Servicio de integración de la oferta pública (Producto principal del proyecto)	Espacios de integración de oferta pública generados	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 una estrategia de comunicación y atención al ciudadano para brindar información eficiente y oportuna de la oferta institucional(*) 1.1.2 - Realizar eventos, talleres, encuentros y capacitaciones a grupos de valor en mecanismos de atención, denuncias y solicitudes de los ciudadanos	Nombre: Solicitudes Atendidas Unidad de Medida: Porcentaje Meta: 4.0000	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