

## Datos básicos

### 01 - Datos básicos del proyecto

**Nombre**

Fortalecimiento institucional para la gestión administrativa en el Municipio de Chía

**Código BPIN**

2020251750012

**Sector**

Gobierno Territorial

**Es Proyecto Tipo:** No**Fecha creación:** 03/07/2020 14:11:40**Identificador:** 282375**Formulador:** LUZ ELENA CHAVEZ PEÑA

## 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

#### Línea

301501 - 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 Vida

#### Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial / Plan de Vida

Plan de Desarrollo Departamental: "Cundinamarca !Región que Progresa! 2020-2024.

#### Estrategia del Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial

Línea Estratégica: Más Gobernanza

#### Programa del Plan Desarrollo Departamental o Sectorial

Programa: Gestión Pública Inteligente

### 03 - Plan de Desarrollo Distrital o Municipal

#### Plan de Desarrollo Distrital o Municipal

Plan de Desarrollo Territorial: Chia educada, cultural y segura. 2020-2023. Acuerdo 168 de 2020.

#### Estrategia del Plan de Desarrollo Distrital o Municipal

Eje Buen Gobierno, Tecnología y Eficiencia Administrativa  
Sector: Fortalecimiento Institucional

#### Programa del Plan desarrollo Distrital o Municipal

Cultura Administrativa para la eficacia y eficiencia en la gestión

## Identificación y descripción del problema

### Problema central

Debilidad en el modelo de operación de la entidad que no satisface las necesidades en la prestación del servicio a la ciudadanía.

### Descripción de la situación existente con respecto al problema

La entidad presenta debilidad en el modelo de operación de la Entidad para resolver las necesidades y expectativas de los ciudadanos con integridad y calidad del servicio, de acuerdo con los resultados de la última Encuesta de Cultura Política del DANE, realizada en 2019, el 51,4 % de las personas mayores de 18 años en Colombia que han realizado trámites consideran que el servicio prestado por las entidades públicas a los ciudadanos es regular, malo o muy malo. En otras palabras, cinco personas de cada diez se encuentran insatisfechas con el servicio que la Administración Pública nacional presta en la actualidad para resolver sus necesidades. igualmente, la encuesta de percepción de los ciudadanos frente a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios ofrecidos por la administración pública municipal, realizada en 2019 por la Dirección de Servicio al Ciudadano, se estableció que el 74% de la población prefiere ir hasta el punto de atención de la entidad pública cuando requiere adelantar un trámite o servicio. Esta cifra evidencia la necesidad de aumentar los puntos para la atención al ciudadano con el fin de que el mismo pueda satisfacer sus necesidades. De otra parte, El 79% de los ciudadanos refieren no conocer la existencia y servicios de la Dirección Centro de Atención al Ciudadano, lo cual evidencia que la política de servicio al ciudadano es débil. El 66% de los ciudadanos considera que los canales de comunicación con la alcaldía en términos generales son útiles, al discriminar el tipo de canal se evidencia que son considerados más útiles el canal presencial y el virtual con 67% cada uno y el que es considerado menos útil es el buzón de sugerencias. Lo cual nos permite evidenciar la necesidad de modernizar y mejorarlos. En esta parte de la encuesta se incluyó una respuesta abierta opcional para conocer la causa de la insatisfacción del ciudadano, encontrándose como causas la demora y no atención telefónica, falta de resolutiveidad.

### Magnitud actual del problema – indicadores de referencia

La magnitud del problema central se midió a través del “Índice de desempeño institucional que se encuentra para el 2019 en 67.4%, este indicador es relevante, económico, y adecuado para el proyecto. Al final del horizonte del proyecto es decir para el año 2023 se espera alcanzar como resultado el 70%.

La meta asociada al objetivo general, se alcanzará en la medida que se cumplan los indicadores de los objetivos específicos y se obtengan los productos definidos en función de la atención del déficit calculado en el estudio de mercado.

## 01 - Causas que generan el problema

Causas directas	Causas indirectas
1. Concentración de los puntos de atención al ciudadano	1.1 Debilidad en el modelo de servicio al ciudadano
2. Tecnologías obsoletas en los canales de atención	2.1 Sobredemanda de usuarios para la infraestructura disponible
3. Baja capacidad de respuesta de la estructura organizacional en la prestación del servicio a la comunidad.	3.1 Debilidad en la capacidad el talento humano
4. Pérdida de la información y deterioro del patrimonio documenta	4.1 • Hacinamiento de documentos en las unidades administrativas productoras

## 02 - Efectos generados por el problema

Efectos directos	Efectos indirectos
1. Insatisfacción de los ciudadanos frente a los servicios	1.1 Aumento de los Costos asociados a la recuperación de la imagen del Estado.
2. Potencial incremento de los riesgos de corrupción	2.1 Pérdida del impacto en las políticas públicas
3. Aumento en pasivos contingentes de la Entidad y las consecuentes Sanciones Administrativas, disciplinarias y pecuniarias para el servidor público	3.1 Incremento en la insatisfacción de la población de Chia
	3.2 Incumplimiento de las directrices y normatividad vigente

### Identificación y análisis de participantes

#### 01 - Identificación de los participantes

Participante	Contribución o Gestión
<b>Actor:</b> Nacional <b>Entidad:</b> Archivo General De La Nación <b>Posición:</b> Cooperante <b>Intereses o Expectativas:</b> Normativa y asesoría	Brinda asistencia Técnica
<b>Actor:</b> Departamental <b>Entidad:</b> Cundinamarca <b>Posición:</b> Cooperante <b>Intereses o Expectativas:</b> Asesoría	Asistencia técnica.
<b>Actor:</b> Municipal <b>Entidad:</b> Chía - Cundinamarca <b>Posición:</b> Cooperante <b>Intereses o Expectativas:</b> Recursos financieros, técnicos y administrativos. La administración municipal como prestador del servicio de atención al Ciudadano está interesada en cumplir con las normas previstas para el sector.	Cumplimiento a la normatividad vigente Optimización de procesos y procedimientos Verificar la adecuación de la actual estructura y realizar los ajustes necesarios, así como efectuar el estudio de cargas de trabajo que permita determinar el personal requerido en cantidad y calidad para la ejecución de los planes, programas y proyectos.
<b>Actor:</b> Otro <b>Entidad:</b> Sociedad Civil <b>Posición:</b> Beneficiario <b>Intereses o Expectativas:</b> Apoyo y aprovechamiento del proyecto	Garantía de derechos fundamentales. La sociedad civil requiere que la mejora en el acceso a los servicios y trámites.
<b>Actor:</b> Municipal <b>Entidad:</b> Chía - Cundinamarca <b>Posición:</b> Perjudicado <b>Intereses o Expectativas:</b> De poca resiliencia frente a los cambios que genera la nueva estructura y la aplicación de la meritocracia.	Existe antecedentes de la resistencia al cambio y adelantar procesos jurídicos para dilatar el proceso

#### 02 - Análisis de los participantes

La coordinación que se dará con el nivel nacional, departamental y municipal esta orientada al cumplimiento de las normas, la asistencia técnica y los la disposición de los recursos para poder ejecutar el proyecto. Respecto a los beneficiarios la entidad realizará campañas de senciabilización a través de los canales de atención para dar a conocer los servicios mejorados y por último los perjudicados serán atendidos mediante charlas y capacitaciones.

## Población afectada y objetivo

### 01 - Población afectada por el problema

#### Tipo de población

Personas

#### Número

149.570

#### Fuente de la información

DANE

#### Localización

Ubicación general	Localización específica
<b>Región:</b> Centro Oriente <b>Departamento:</b> Cundinamarca <b>Municipio:</b> Chía <b>Centro poblado:</b> Rural <b>Resguardo:</b>	Todos los barrios de la zona rural
<b>Región:</b> Centro Oriente <b>Departamento:</b> Cundinamarca <b>Municipio:</b> Chía <b>Centro poblado:</b> Urbano <b>Resguardo:</b>	Todos los barrios de la zona urbana

### 02 - Población objetivo de la intervención

#### Tipo de población

Personas

#### Número

149.570

#### Fuente de la información

DANE

### Localización

Ubicación general	Localización específica	Nombre del consejo comunitario
<b>Región:</b> Centro Oriente <b>Departamento:</b> Cundinamarca <b>Municipio:</b> Chía <b>Centro poblado:</b> Urbano <b>Resguardo:</b>	Todos los barrios de la zona urbana	
<b>Región:</b> Centro Oriente <b>Departamento:</b> Cundinamarca <b>Municipio:</b> Chía <b>Centro poblado:</b> Rural <b>Resguardo:</b>	Todos los barrios de la zona rural	

## 03 - Características demográficas de la población objetivo

### Características demográficas de la población objetivo

Clasificación	Detalle	Número de personas	Fuente de la información
Género	Femenino	77.426	DANE
	Masculino	72.144	DANE

## 5. Objetivos específicos

### 01 - Objetivo general e indicadores de seguimiento

#### Problema central

Debilidad en el modelo de operación de la entidad que no satisface las necesidades en la prestación del servicio a la ciudadanía.

#### Objetivo general – Propósito

Mejorar el modelo de operación de la Entidad, con integridad y calidad del servicio para contribuir a resolver las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

#### Indicadores para medir el objetivo general

Indicador objetivo	Descripción	Fuente de verificación
Índice de desempeño institucional	<b>Medido a través de:</b> Porcentaje  <b>Meta:</b> 70  <b>Tipo de fuente:</b> Publicación	FURAG Publicado por el Departamento Administrativo del Función Pública

### 02 - Relaciones entre las causas y objetivos

Causa relacionada	Objetivos específicos
<b>Causa directa 1</b>  Concentración de los puntos de atención al ciudadano	Facilitar la atención al ciudadano simplificando y haciendo eficiente los trámites para satisfacer las necesidades de los grupos de valor.
<b>Causa indirecta 1.1</b>  Debilidad en el modelo de servicio al ciudadano	Fortalecer el Modelo de Servicio al Ciudadano
<b>Causa directa 2</b>  Tecnologías obsoletas en los canales de atención	Modernizar las Tecnologías en los canales de atención proporcionando medios digitales ágiles, sencillos y útiles para el ciudadano
<b>Causa indirecta 2.1</b>  Sobredemanda de usuarios para la infraestructura disponible	Aumentar los espacios para la atención de usuarios.
<b>Causa directa 3</b>  Baja capacidad de respuesta de la estructura organizacional en la prestación del servicio a la comunidad.	Fortalecer la estructura organizacional para el mejoramiento del Talento Humano bajo atributos de calidad para la excelencia.
<b>Causa indirecta 3.1</b>  Debilidad en la capacidad el talento humano	Fortalecer la capacidad del talento humano
<b>Causa directa 4</b>  Pérdida de la información y deterioro del patrimonio documenta	Conservar el patrimonio documental a través de la gestión documental, con el fin de disponer de la documentación organizada para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia.
<b>Causa indirecta 4.1</b>  • Hacinamiento de documentos en las unidades administrativas productoras	Aumentar los espacios para la conservación de documentos de las unidades administrativas productoras



## Alternativas de la solución

### 01 - Alternativas de la solución

Nombre de la alternativa	Se evaluará con esta herramienta	Estado
Desarrollas los enfoques que permitan fortalecer las capacidades de la entidad, mejorar la prestación del servicio al ciudadano y/o Intervenir el sistema de gestión documental.	Si	Completo

#### Evaluaciones a realizar

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

**Alternativa 1. Desarrollas los enfoques que permitan fortalecer las capacidades de la entidad, mejorar la prestación del servicio al ciudadano y/o Intervenir el sistema de gestión documental.**

## Estudio de necesidades

### 01 - Bien o servicio

#### Bien o servicio

Oportunidad en la respuesta de la PQRS y trámites presentados ante la Entidad

#### Medido a través de

Número

#### Descripción

Hace referencia a la oportunidad de entrega de los trámites y servicios entregados por la entidad

Año	Oferta	Demanda	Déficit
2016	8.127,00	38.700,00	-30.573,00
2017	9.875,00	39.500,00	-29.625,00
2018	11.948,00	41.200,00	-29.252,00
2019	17.400,00	43.500,00	-26.100,00
2020	20.160,00	44.800,00	-24.640,00
2021	22.148,00	45.200,00	-23.052,00
2022	24.500,00	50.000,00	-25.500,00
2023	25.970,00	53.000,00	-27.030,00

**Alternativa:** Desarrollar los enfoques que permitan fortalecer las capacidades de la entidad, mejorar la prestación del servicio al ciudadano y/o Intervenir el sistema de gestión documental

## Análisis técnico de la alternativa

### 01 - Análisis técnico de la alternativa

#### Análisis técnico de la alternativa

La materialización de los objetivos específicos y el cumplimiento del resultado esperado del proyecto solo serán posibles a través de los productos, en este

Sentido la alternativa de solución plantea la intervención en 3 enfoques así:

Primer enfoque: fortalecer las capacidades de la entidad interviniendo el modelo de operación para lo cual es necesario realizar un estudio de la estructura organizacional e implementar los resultados del mismo con el fin de aumentar la productividad (principio de eficacia y eficiencia), apoyar el principio del mérito y la implementación del modelo de gestión MIPG.

Segundo enfoque: mejorar la prestación del servicio al ciudadano facilitando el cumplimiento de las funciones de manera que genere resultados para satisfacer las necesidades y resolver los problemas de los ciudadanos (Principio de Celeridad), mediante una estrategia que involucre temas como: medición de percepción, formalidad de la Dirección y sus procesos, atención incluyente y accesible (desconcentración de los servicios), modernización de los canales de atención proporcionando medios digitales ágiles, sencillos y útiles para el ciudadano, protección de datos, gestión de las PQRSDF.

Tercer enfoque: Intervenir el sistema de gestión documental que permita tanto a los usuarios internos como externos consultar los documentos públicos de manera ágil y segura, para lo cual se realizará la intervención del fondo documental acumulado y se fortalecerán las políticas de gestión documental.

**Alternativa:** Desarrollas los enfoques que permitan fortalecer las capacidades de la entidad, mejorar la prestación del servicio al ciudadano y/o Intervenir el sistema de gestión

### Localización de la alternativa

#### 01 - Localización de la alternativa

Ubicación general	Ubicación específica
<b>Región:</b> Centro Oriente <b>Departamento:</b> Cundinamarca <b>Municipio:</b> Chía <b>Centro poblado:</b> Rural <b>Resguardo:</b> <b>Latitud:</b> <b>Longitud:</b>	Incluye las 9 veredas de la zona rural
<b>Región:</b> Centro Oriente <b>Departamento:</b> Cundinamarca <b>Municipio:</b> Chía <b>Centro poblado:</b> Urbano <b>Resguardo:</b> <b>Latitud:</b> <b>Longitud:</b>	Incluye todos los barrios de la zona urbana

#### 02 - Factores analizados

Aspectos administrativos y políticos,  
Impacto para la Equidad de Género,  
Medios y costos de transporte

**Alternativa:** Desarrollas los enfoques que permitan fortalecer las capacidades de la entidad, mejorar la prestación del servicio al ciudadano y/o Intervenir el sistema de gestión

### Cadena de valor de la alternativa

**Costo total de la alternativa:** \$ 4.360.056.695,00

#### 1 - Objetivo específico 1 Costo: \$ 138.200.000

Facilitar la atención al ciudadano simplificando y haciendo eficiente los trámites para satisfacer las necesidades de los grupos de valor.

Producto	Actividad
<b>1.1 Servicio de Implementación Sistemas de Gestión</b>  <b>Medido a través de:</b> Número de sistemas <b>Cantidad:</b> 1,0000 <b>Costo:</b> \$ 138.200.000	<b>1.1.1 Apoyo logístico para la realización de la feria de servicio al ciudadano</b>  <b>Costo:</b> \$ 65.000.000 <b>Etapas:</b> Inversión <b>Ruta crítica:</b> No
	<b>1.1.2 Contratar personal de apoyo para los puntos de atención</b>  <b>Costo:</b> \$ 73.200.000 <b>Etapas:</b> Inversión <b>Ruta crítica:</b> Si

#### 2 - Objetivo específico 2 Costo: \$ 1.117.319.879

Modernizar las Tecnologías en los canales de atención proporcionando medios digitales ágiles, sencillos y útiles para el ciudadano

Producto	Actividad
<b>2.1 Servicios de información implementados</b>  <b>Medido a través de:</b> Número de sistemas de información <b>Cantidad:</b> 1,0000 <b>Costo:</b> \$ 1.117.319.879	<b>2.1.1 Contratar el diagnostico de la infraestructura tecnológica para la centro de atención al ciudadano</b>  <b>Costo:</b> \$ 100.387.998 <b>Etapas:</b> Inversión <b>Ruta crítica:</b> Si
	<b>2.1.2 Adquirir el Sistema de Atención al Ciudadano (contac center, clic to call, puesto móvil sin agente, grabación de anuncios, quiosco virtual de autoconsulta, digiturno básico y avanzado)</b>  <b>Costo:</b> \$ 1.016.931.881 <b>Etapas:</b> Inversión <b>Ruta crítica:</b> No

#### 3 - Objetivo específico 3 Costo: \$ 1.104.536.816

Fortalecer la estructura organizacional para el mejoramiento del Talento Humano bajo atributos de calidad para la excelencia.

Producto	Actividad
<b>3.1 Documentos de lineamientos técnicos</b>  <b>Medido a través de:</b> Número de documentos  <b>Cantidad:</b> 1,0000  <b>Costo:</b> \$ 1.104.536.816	<b>3.1.1 Apoyo en la implementación de políticas de gestión del MIPG</b>  <b>Costo:</b> \$ 122.182.400  <b>Etapas:</b> Inversión  <b>Ruta crítica:</b> No
	<b>3.1.2 Realización de jornadas de sensibilización en temas del MIPG.</b>  <b>Costo:</b> \$ 65.354.416  <b>Etapas:</b> Inversión  <b>Ruta crítica:</b> No
	<b>3.1.3 Contratar la realización de un diagnóstico técnico de la estructura actual de la planta de empleos</b>  <b>Costo:</b> \$ 415.000.000  <b>Etapas:</b> Inversión  <b>Ruta crítica:</b> Si
	<b>3.1.4 Realizar el análisis de los cargos de la planta de la Administración Municipal para efectos de postularlos ante la Comisión Nacional del Servicios Civil - CNSC</b>  <b>Costo:</b> \$ 472.000.000  <b>Etapas:</b> Inversión  <b>Ruta crítica:</b> No
	<b>3.1.5 Contratación OPS, para la implementación de los estudios contratados de Modernización de la estructura de la Planta</b>  <b>Costo:</b> \$ 30.000.000  <b>Etapas:</b> Inversión  <b>Ruta crítica:</b> No

#### 4 - Objetivo específico 4 Costo: \$ 2.000.000.000

Conservar el patrimonio documental a través de la gestión documental, con el fin de disponer de la documentación organizada para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia.



Impreso el 2/11/2020 8:46:27 p.m.

Producto	Actividad
<b>4.1</b> Servicio de gestión documental	<b>4.1.1</b> Intervención técnica del fondo documental acumulado
<b>Medido a través de:</b> Número de sistemas	<b>Costo:</b> \$ 2.000.000.000
<b>Cantidad:</b> 1,0000	<b>Etapas:</b> Inversión
<b>Costo:</b> \$ 2.000.000.000	<b>Ruta crítica:</b> Si

**Alternativa:** Desarrollas los enfoques que permitan fortalecer las capacidades de la entidad, mejorar la prestación del servicio al ciudadano y/o Intervenir el sistema de gestión

### Actividad 1.1.1 Apoyo logístico para la realización de la feria de servicio al ciudadano

Periodo	Materiales
0	\$5.000.000,00
1	\$40.000.000,00
2	\$10.000.000,00
3	\$10.000.000,00
<b>Total</b>	<b>\$65.000.000,00</b>

Periodo	Total
0	\$5.000.000,00
1	\$40.000.000,00
2	\$10.000.000,00
3	\$10.000.000,00
<b>Total</b>	

### Actividad 1.1.2 Contratar personal de apoyo para los puntos de atención

Periodo	Mano de obra calificada
1	\$43.200.000,00
2	\$20.000.000,00
3	\$10.000.000,00
<b>Total</b>	<b>\$73.200.000,00</b>

Periodo	Total
1	\$43.200.000,00
2	\$20.000.000,00
3	\$10.000.000,00
<b>Total</b>	



## Actividad 2.1.1 Contratar el diagnostico de la infraestructura tecnológica para la centro de atención al ciudadano

Periodo	Mano de obra calificada
0	\$100.387.998,00
<b>Total</b>	<b>\$100.387.998,00</b>

Periodo	Total
0	\$100.387.998,00
<b>Total</b>	

## Actividad 2.1.2 Adquirir el Sistema de Atención al Ciudadano (contac center, clic to call, puesto móvil sin agente, grabación de anuncios, quiosco virtual de autoconsulta, digiturno básico y avanzado)

Periodo	Materiales
1	\$285.000.000,00
2	\$64.032.730,00
3	\$667.899.151,00
<b>Total</b>	<b>\$1.016.931.881,00</b>

Periodo	Total
1	\$285.000.000,00
2	\$64.032.730,00
3	\$667.899.151,00
<b>Total</b>	

### Actividad 3.1.1 Apoyo en la implementación de políticas de gestión del MIPG

Periodo	Mano de obra calificada
0	\$75.000.000,00
1	\$10.000.000,00
2	\$5.000.000,00
3	\$32.182.400,00
<b>Total</b>	<b>\$122.182.400,00</b>

Periodo	Total
0	\$75.000.000,00
1	\$10.000.000,00
2	\$5.000.000,00
3	\$32.182.400,00
<b>Total</b>	

### Actividad 3.1.2 Realización de jornadas de sensibilización en temas del MIPG.

Periodo	Materiales
0	\$21.354.416,00
1	\$29.000.000,00
2	\$5.000.000,00
3	\$10.000.000,00
<b>Total</b>	<b>\$65.354.416,00</b>

Periodo	Total
0	\$21.354.416,00
1	\$29.000.000,00
2	\$5.000.000,00
3	\$10.000.000,00
<b>Total</b>	

### Actividad 3.1.3 Contratar la realización de un diagnóstico técnico de la estructura actual de la planta de empleos

Periodo	Mano de obra calificada
1	\$415.000.000,00
<b>Total</b>	<b>\$415.000.000,00</b>

Periodo	Total
1	\$415.000.000,00
<b>Total</b>	

### Actividad 3.1.4 Realizar el análisis de los cargos de la planta de la Administración Municipal para efectos de postularlos ante la Comisión Nacional del Servicios Civil - CNSC

Periodo	Mano de obra calificada
1	\$472.000.000,00
<b>Total</b>	<b>\$472.000.000,00</b>

Periodo	Total
1	\$472.000.000,00
<b>Total</b>	

### Actividad 3.1.5 Contratación OPS, para la implementación de los estudios contratados de Modernización de la estructura de la Planta

Periodo	Mano de obra calificada
2	\$30.000.000,00
<b>Total</b>	<b>\$30.000.000,00</b>

Periodo	Total
2	\$30.000.000,00
<b>Total</b>	

Actividad 4.1.1 Intervención técnica del fondo documental acumulado

Periodo	Mano de obra calificada
1	\$2.000.000.000,00
Total	\$2.000.000.000,00

Periodo	Total
1	\$2.000.000.000,00
Total	

**Alternativa:** Desarrollas los enfoques que permitan fortalecer las capacidades de la entidad, mejorar la prestación del servicio al ciudadano y/o Intervenir el sistema de gestión

### 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)	De mercado	No se cumpliría el propósito del proyecto. Riesgo de Subutilización de la infraestructura tecnológica adquirida, puntos de atención no adecuados	<b>Probabilidad:</b> 3. Moderado <b>Impacto:</b> 4. Mayor	No se cumpliría el propósito del proyecto, riesgo de Subutilización de la infraestructura tecnológica adquirida, puntos de atención no adecuados.	Aplicar medidas institucionales para fortalecer el talento humano y para informar a los ciudadanos sobre el acceso a los servicios
	Asociados a fenómenos de origen humano no intencionales: aglomeración de público	Población insatisfecha por la estructura insuficiente que no responde a las necesidades, generando demoras y congestiones	<b>Probabilidad:</b> 3. Moderado <b>Impacto:</b> 3. Moderado	Población insatisfecha por la estructura insuficiente que no responde a las necesidades, generando demoras y congestiones	Aplicar medidas de seguimiento y evaluación a la prestación del servicio en los diferentes puntos de atención
2-Componente (Productos)	Asociados a fenómenos de origen tecnológico: químicos, eléctricos, mecánicos, térmicos	La red para el acceso a la información, tramites y servicios no funciona en horas de atención al público.	<b>Probabilidad:</b> 4. Probable <b>Impacto:</b> 3. Moderado	Demoras e ineficiencias en la prestación del servicio que desfavorece los niveles de satisfacción ciudadana. Falta de credibilidad en los servicios que el estado presta en el Centro.	Tener un segundo servidor de Internet para utilizar en eventos de caída del servidor principal. Contratar a un ingeniero de soporte tecnológico que realice mantenimientos y reparaciones.
	Asociados a fenómenos de origen humano no intencionales: aglomeración de público	La población no está satisfecha con la atención de los funcionarios de las entidades.	<b>Probabilidad:</b> 3. Moderado <b>Impacto:</b> 3. Moderado	Perdida de credibilidad en el personal y por consiguiente en las instituciones del estado que están siendo representadas.	Gestionar capacitación continua y fortalecer los procesos de evaluación del desempeño institucional.
3-Actividad	Administrativos	Incumplimiento contractual	<b>Probabilidad:</b> 3. Moderado <b>Impacto:</b> 3. Moderado	Demora en la implementación del modelo.	Ajustes en el cronograma de avance.
	Asociados a fenómenos de origen humano no intencionales: aglomeración de público	Producto recibido no cumpla el estándar requerido.	<b>Probabilidad:</b> 3. Moderado <b>Impacto:</b> 4. Mayor	Demora en la implementación de la modernización institucional	Seguimiento y control a la ejecución del contrato.

**Alternativa:** Desarrollas los enfoques que permitan fortalecer las capacidades de la entidad, mejorar la prestación del servicio al ciudadano y/o Intervenir el sistema de gestión

### Ingresos y beneficios alternativa

#### 01 - Ingresos y beneficios

Disminución en las solicitudes y tramites radicados por los usuarios

**Tipo:** Ingresos

**Medido a través de:** Número

**Bien producido:** Mano de obra profesional

**Razón Precio Cuenta (RPC):** 1.00

Periodo	Cantidad	Valor unitario	Valor total
0	120.340,00	\$37.100,00	\$4.464.614.000,00
1	120.340,00	\$38.955,00	\$4.687.844.700,00
2	120.340,00	\$40.903,00	\$4.922.267.020,00
3	120.340,00	\$42.948,00	\$5.168.362.320,00

Ahorro económico de los usuarios por recibir a tiempo sus trámites.

**Tipo:** Beneficios

**Medido a través de:** Número

**Bien producido:** Mano de obra administrativa

**Razón Precio Cuenta (RPC):** 0.49

Periodo	Cantidad	Valor unitario	Valor total
0	38.700,00	\$37.100,00	\$1.435.770.000,00
1	39.500,00	\$38.955,00	\$1.538.722.500,00
2	41.200,00	\$40.903,00	\$1.685.203.600,00
3	43.500,00	\$42.948,00	\$1.868.238.000,00

#### 02 - Totales

Periodo	Total beneficios	Total ingresos	Total
0	\$1.435.770.000,00	\$4.464.614.000,00	\$5.900.384.000,00
1	\$1.538.722.500,00	\$4.687.844.700,00	\$6.226.567.200,00
2	\$1.685.203.600,00	\$4.922.267.020,00	\$6.607.470.620,00
3	\$1.868.238.000,00	\$5.168.362.320,00	\$7.036.600.320,00

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	\$5.168.141.300,0	\$0,0	\$0,0	\$196.207.986,6	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$4.971.933.313,4
1	\$5.441.818.725,0	\$0,0	\$0,0	\$3.219.860.000,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$2.221.958.725,0
2	\$5.748.016.784,0	\$0,0	\$0,0	\$117.435.856,7	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$5.630.580.927,3
3	\$6.083.798.940,0	\$0,0	\$0,0	\$585.622.729,3	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$0,0	\$5.498.176.210,7

### 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)
<b>Alternativa:</b> Desarrollas los enfoques que permitan fortalecer las capacidades de la entidad, mejorar la prestación del servicio al ciudadano y/o Intervenir el sistema de gestión documental.					
\$15.357.982.900,19	No aplica	\$5,29	\$23.945,56	\$3.581.536.823,99	\$5.056.376.842,94

#### Costo por capacidad

Producto	Costo unitario (valor presente)
Servicio de Implementación Sistemas de Gestión	\$105.718.289,91
Servicios de información implementados	\$717.305.483,30
Documentos de lineamientos técnicos	\$972.798.765,06
Servicio de gestión documental	\$1.785.714.285,71

#### 03 - Decisión

##### Alternativa

Desarrollas los enfoques que permitan fortalecer las capacidades de la entidad, mejorar la prestación del servicio al ciudadano y/o Intervenir el sistema de gestión documental.



### Indicadores de producto

#### 01 - Objetivo 1

1. Facilitar la atención al ciudadano simplificando y haciendo eficiente los trámites para satisfacer las necesidades de los grupos de valor.

#### Producto

1.1. Servicio de Implementación Sistemas de Gestión

#### Indicador

1.1.1 Sistema de Gestión implementado

**Medido a través de:** Número de sistemas

**Meta total:** 1,0000

**Fórmula:**

**Es acumulativo:** Si

**Es Principal:** Si

#### Programación de indicadores

Periodo	Meta por periodo	Periodo	Meta por periodo
0	0,2500	1	0,2500
2	0,2500	3	0,2500
		<b>Total:</b>	1,0000

### 02 - Objetivo 2

2. Modernizar las Tecnologías en los canales de atención proporcionando medios digitales ágiles, sencillos y útiles para el ciudadano

#### Producto

2.1. Servicios de información implementados

#### Indicador

2.1.1 Sistemas de información implementados

**Medido a través de:** Número de sistemas de información

**Meta total:** 1,0000

**Fórmula:**

**Es acumulativo:** Si

**Es Principal:** Si

#### Programación de indicadores

Periodo	Meta por periodo	Periodo	Meta por periodo
0	0,2500	1	0,2500
2	0,2500	3	0,2500
		<b>Total:</b>	1,0000

### 03 - Objetivo 3

3. Fortalecer la estructura organizacional para el mejoramiento del Talento Humano bajo atributos de calidad para la excelencia.

#### Producto

3.1. Documentos de lineamientos técnicos

#### Indicador

3.1.1 Documentos de lineamientos técnicos realizados

**Medido a través de:** Número de documentos

**Meta total:** 1,0000

**Fórmula:**

**Es acumulativo:** Si

**Es Principal:** Si

#### Programación de indicadores

Periodo	Meta por periodo	Periodo	Meta por periodo
0	0,2500	1	0,2500
2	0,2500	3	0,2500
		<b>Total:</b>	1,0000

## 04 - Objetivo 4

4. Conservar el patrimonio documental a través de la gestión documental, con el fin de disponer de la documentación organizada para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia.

### Producto

4.1. Servicio de gestión documental

### Indicador

4.1.1 Sistema de gestión documental implementado

**Medido a través de:** Número de sistemas

**Meta total:** 1,0000

**Fórmula:**

**Es acumulativo:** No

**Es Principal:** Si

### Programación de indicadores

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

## Indicadores de gestión

### 01 - Indicador por proyecto

#### Indicador

Implementacion Del Sistema De Gestion

**Medido a través de:** Porcentaje

**Código:** 1000G202

**Fórmula:**  $Isg = Usi * 100 / Tups$

**Tipo de Fuente:** Documento oficial

**Fuente de Verificación:** Publicación del DAFP sobre el Indice de Desempeño Institucional Anual.

#### Programación de indicadores

Periodo	Meta por periodo	Periodo	Valor
0	0,65	1	0,65
2	0,65	3	0,65
		<b>Total:</b>	<b>2,60</b>

## 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

Etapas	Entidad	Tipo Entidad	Tipo de Recurso	Periodo	Valor
Inversión	CHÍA	Municipios	Propios	0	\$201.742.414,00
				1	\$3.294.200.000,00
				2	\$134.032.730,00
				3	\$730.081.551,00
				Total	\$4.360.056.695,00
	Total Inversión				\$4.360.056.695,00
Total					\$4.360.056.695,00

### Resumen del proyecto

#### Resumen del proyecto

Resumen narrativo	Descripción	Indicadores	Fuente	Supuestos
Objetivo General	Mejorar el modelo de operación de la Entidad, con integridad y calidad del servicio para contribuir a resolver las necesidades y expectativas de los ciudadanos.	<b>Índice de desempeño institucional</b>	<b>Tipo de fuente:</b> Publicación <b>Fuente:</b> FURAG Publicado por el Departamento Administrativo del Función Pública	<b>La población esta satisfecha por el servicio recibido y los trámites se entregan a tiempo., La infraestructura tecnológica y los puntos de atención son utilizados adecuadamente.</b>
	1.1 Servicio de Implementación Sistemas de Gestión	<b>Sistema de Gestión implementado</b>	<b>Tipo de fuente:</b> Informe <b>Fuente:</b> Documento de gestión presentado por la Dirección de Atención al Ciudadano frente al cumplimiento de la meta.	<b>La Secretaría de Tecnologías de la información brinda seguimiento al sistema de información., Los funcionarios están capacitados para atender al ciudadano y se evalúa la satisfacción del servicio.</b>
	2.1 Servicios de información implementados	<b>Sistemas de información implementados</b>	<b>Tipo de fuente:</b> Informe <b>Fuente:</b> Documento de gestión presentado por la Dirección de Atención al Ciudadano frente al cumplimiento de la meta.	
	3.1 Documentos de lineamientos técnicos	<b>Documentos de lineamientos técnicos realizados</b>	<b>Tipo de fuente:</b> Documento oficial <b>Fuente:</b> Documento técnico elaborado por el contratista donde presenta la propuesta de reestructuración	
	4.1 Servicio de gestión documental	<b>Sistema de gestión documental implementado</b>	<b>Tipo de fuente:</b> Documento oficial <b>Fuente:</b> Documento denominado Plan de Mejoramiento de acuerdo al seguimiento que realiza la Gobernación de Cundinamarca.	
Actividades	1.1.1 - Apoyo logístico para la realización de la feria de servicio al ciudadano 1.1.2 - Contratar personal de apoyo para los puntos de atención(*)	<b>Nombre: Implementacion Del Sistema De Gestion</b>  <b>Unidad de Medida: Porcentaje</b>  <b>Meta: 2.6000</b>	<b>Tipo de fuente:</b> <b>Fuente:</b>	





Resumen narrativo	Descripción	Indicadores	Fuente	Supuestos
Actividades	2.1.1 - Contratar el diagnóstico de la infraestructura tecnológica para la centro de atención al ciudadano(*) 2.1.2 - Adquirir el Sistema de Atención al Ciudadano (contac center, clic to call, puesto móvil sin agente, grabación de anuncios, quiosco virtual de autoconsulta, digiturno básico y avanzado)		Tipo de fuente: Fuente:	Los contratos mantienen seguimiento periódico por parte del supervisor y se cumple con los tiempos de entrega.
	3.1.1 - Apoyo en la implementación de políticas de gestión del MIPG 3.1.2 - Realización de jornadas de sensibilización en temas del MIPG. 3.1.3 - Contratar la realización de un diagnóstico técnico de la estructura actual de la planta de empleos(*) 3.1.4 - Realizar el análisis de los cargos de la planta de la Administración Municipal para efectos de postularlos ante la Comisión Nacional del Servicios Civil - CNSC 3.1.5 - Contratación OPS, para la implementación de los estudios contratados de Modernización de la estructura de la Planta		Tipo de fuente: Fuente:	El supervisor controla los productos entregados por el contratista y se reciben satisfactoriamente,
	4.1.1 - Intervención técnica del fondo documental acumulado(*)		Tipo de fuente: Fuente:	

(\*) Actividades con ruta crítica