



**CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL PARA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y ATENCIÓN  
AL CIUDADANO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE  
CAJAMARCA TOLIMA**

**CONVOCATORIA ESTADO SIMPLE, COLOMBIA ÀGIL**  
**Ministerio de Comercio, Industria y Turismo**

**ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJAMARCA TOLIMA**  
**CAJAMARCA Y ANAIME ESTÁ EN NUESTRAS MANOS**



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. RESUMEN EJECUTIVO.....	5
<b>Diagnostico</b> .....	5
<b>Localización</b> .....	5
<b>Ilustración 1</b> .....	5
<i>Parte Estratégica</i> .....	8
2. MARCO LEGAL.....	8
3. JUSTIFICACION .....	10
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
5. OBJETIVOS.....	12
<b>5.1 Objetivo General</b> .....	12
<b>5.2 Objetivos Específicos</b> .....	13
6. IDENTIFICACIÓN Y ANALISIS DE PARTICIPANTES .....	13
7. ALCANCE .....	14
<b>Estructura de Desglose de Trabajo (EDT)</b> .....	15
8. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS ACTIVIDADES.....	16
<b>8.1 Inicio del Proyecto</b> .....	16
<b>8.2 Instalación, implementación y entrenamiento del software</b> .....	17
<b>8.3 Implementación de unidad de correspondencia AVANZADA</b> .....	17
<b>8.4 Implementación Módulo de Gestión Documental</b> .....	21
<b>8.5 Proceso De Contratación</b> .....	22
9. GESTIÓN DE RECURSO HUMANO .....	22
<b>Organigrama del Equipo del Proyecto</b> .....	23
Coordinador del Proyecto .....	23
10. PRESUPUESTO .....	25
11. FUENTES DE FINANCIACIÓN .....	26
12. RIESGOS.....	26
Matriz de Riesgos .....	26





---

13.	CRONOGRAMA .....	27
14.	CONCLUSIONES .....	28



CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJAMARCA TOLIMA

## INTRODUCCIÓN

Por medio del “Convenio Interadministrativo de Transformación Digital para Simplificación de Trámites y Atención al Ciudadano”, entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Alcaldía del Municipio de Cajamarca, se pretende desarrollar un proceso en materia tecnológica y operacional, para implementar herramientas que faciliten el acceso al ciudadano a los tramites, procedimiento, PQR, entre otros procesos, brindando así agilidad, transparencia, eficiencia y control a los requerimientos del ciudadano.

Inicialmente, se buscar adecuar un espacio físico el cual será denominado “Oficina de atención al ciudadano”, donde se brindara acompañamiento a los tramites solicitados de manera presencial y por medio de la implementación de la Ventanilla Única, facilitar el acceso a la información y minimizar procesos de manera virtual.

En este orden de ideas se pretende aportar en el desarrollo de la adecuación de un espacio físico exclusivo para brindar asesoría de manera personalizada y la implementación de un software de ventanilla única virtual, como respuesta a la necesidad existente de agilidad en procesos de cara a la ciudadanía.



## 1. RESUMEN EJECUTIVO

### Diagnostico

Cajamarca es uno de los cuarenta y seis municipios que conforman el departamento del Tolima cuya fundación data fue 1913 por Monseñor Ismael Perdomo y actualmente el municipio es conocido como la “Despensa Agrícola de Colombia”.

El municipio se encuentra ubicado en el occidente del departamento del Tolima, limita por el norte y oriente con la ciudad de Ibagué, por el occidente con el departamento del Quindío y por el sur con los municipios de Roncesvalles y Rovira.

La zona urbana está constituida por el Casco Urbano o Cabecera Municipal, integrada por doce barrios los cuales ocupan el 0,2% del área total del municipio y el sector rural ocupa el 99,8% del área y está conformado por 42 veredas y el corregimiento de Anaimé.

### Localización.

#### Ilustración 1 Mapa Cajamarca Tolima





Hasta el 31 de diciembre del 2018, en el departamento del Tolima se habían capacitado en competencias y habilidades digitales 3273 personas mayores de 13 años mediante el programa el Proyecto Ciudadanía Digital. Este proyecto fue reconocido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones en los Premios Wsis Prizes 2018, en la categoría “Capacity building” y sería importante para la Administración Municipal coordinar acciones con el Gobierno Nacional para seguirlo implementando.

Según información extraída del Informe de Gestión 2017-2019, se evidencia que el avance en el fortalecimiento de Gobierno en Línea en la administración municipal de Cajamarca es escaso, tal y como se puede analizar en la siguiente imagen:

## **Ilustración 2**

Indicadores Plan de Desarrollo Municipal



PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA BASE PRODUCTO	META DE PRODUCTO	META LOGRADA	% CUMPLIMIENTO
Fortalecimiento del programa gobierno en línea	Porcentaje de avance en la implementación de GEL	12	80	37,8	47%
Trámites de la alcaldía sistematizados y puestos en línea	Nro. de trámites de la alcaldía sistematizados y puestos en línea.	0	10	0	0%

*Fuente. Plan de desarrollo Municipal “Cajamarca y Anaimé está en Nuestras Manos 2020-2023”*


La administración de Cajamarca Tolima, mediante Decreto N°. 010 del 25 de enero del año 2017 reglamentó las medidas para la localización, instalación y regulación de la infraestructura y redes de telecomunicaciones, lo que le permite tener los lineamientos necesarios para la implementación de estrategias proyectadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Según datos suministrados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el número de accesos fijos a internet, hasta el tercer trimestre del año 2019, tenía una tendencia a la baja en el municipio de Cajamarca, como se evidencia en la ilustración N° 03, además, se registra una penetración de internet, en el tercer trimestre del año 2019, de apenas 1.7% por lo que tenemos un desafío grande para aumentar la cobertura en el municipio y más aún, por la situación generada en el año 2020 con la propagación del COVID – 19, aumento de forma significativa la necesidad de adoptar herramientas tecnológicas para la continuidad de procesos.

### Ilustración 3

#### No. Accesos Fijos a Internet



MUNICIPIO	3T- 2017	4T- 2017	1T- 2018	2T- 2018	3T- 2018	4T- 2018	1T- 2019	2T- 2019	3T- 2019	TENDENCIA
CAJAMARCA	411	395	399	466	402	392	378	356	325	

En este sector encontramos una baja calificación por parte del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) en la política número 9, la cual califica la transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción y en la que el municipio de Cajamarca para el año 2020 tiene una calificación de 43,5607. También se identifica una comunicación ineficiente entre la institucionalidad y la comunidad en general, por lo que la administración deberá establecer estrategias para revertir este panorama.

### **Parte Estratégica**

El presente sector tiene un reto bastante importante, teniendo en cuenta que por medio de él, podremos informar a todos los cajamarquinos sobre las metas, actividades y logros de la administración municipal. También se convierte en una herramienta fundamental de educación a la comunidad, de prevención y gestión del riesgo.

## **2. MARCO LEGAL**

**Constitución Política de Colombia 1991.** (Artículos 83, 84, 209 y 333): Establece el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.





**Decreto 2150 de 1995.** Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.

**Ley 190 de 1995.** Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

**Ley 489 de 1998 (Artículo 18).** Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.

**Documento CONPES 3292 de 2004:** Establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la administración pública.

**Decreto 2623 de 2009.** Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano – SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.

**Ley 1474 de 2011.** Otorga facultades extraordinarias para la eliminación o modificación de regulaciones, trámites y procedimientos innecesarios en la administración pública.

**Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.



**Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Decreto Ley Anti trámites 2106 de 2019.** Permitirá a todas las entidades públicas efectuar mejoras en los 2.900 trámites y procedimientos administrativos con el objetivo de ofrecer un servicio más expedito a los ciudadanos.

**Ley 2052 de 2020 “Menos trámites más competitividad”.** La administración municipal, buscara generar de manera eficiente la simplificación de trámites, atendiendo de manera oportuna las necesidades de los ciudadanos y que estos puedan completarse en línea.

**Decreto 620 de 2020 “servicios ciudadanos digitales”** Reglamenta el marco de los servicios ciudadanos digitales.

### 3. JUSTIFICACION

El municipio de Cajamarca Tolima, mediante Resolución Nro. 209 del año 2015 creó un enlace responsable de las TIC, dicho enlace se encuentra adscrito en la Secretaría General y de Gobierno, a pesar de ello no cuenta con bases de datos sólidas, información de fuentes formales. Un panorama que no es ajeno a lo que vive el país. El Departamento Nacional de Planeación expresa que “las entidades públicas avanzan demasiado lento para hacer que sus trámites ciudadanos sean ágiles, fáciles y seguros usando internet”, no cuentan con bases de datos sólidas, Información de fuentes formales.



Con base a la estrategia **“Estado simple, Colombia Ágil”**, el estado se convierte en un aliado de los colombianos para la simplificación de trámites y solución a los frecuentes inconvenientes que se presentan diariamente con relación a las entidades, por esta razón, El Gobierno Nacional, en su Plan de Desarrollo “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad” quiere aumentar la cobertura de internet teniendo en cuenta que apenas el 50% de los hogares colombianos cuentan con acceso, según cifras del DNP. Además, potencializar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones mediante el “Pacto por la Transformación Digital de Colombia” planteándose las siguientes metas:

- Mejoramiento de interacción entre entidades públicas y ciudadanos.
- Aceleración de la inclusión social digital y,
- Una política de Estado para la transformación digital y el aprovechamiento de la cuarta revolución industrial.

La Ventanilla Única de Registro, es una herramienta diseñada para simplificar los trámites y los servicios del Estado con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICS) que contribuyen al cumplimiento del artículo 2 de la Constitución política de Colombia donde son fines del estado;

- Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución
- Facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
- Defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.



## 4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con base a las mesas de trabajo efectuadas como insumo, para realizar el plan de desarrollo municipal “CAJAMARCA Y ANAIME ESTA EN NUESTRAS MANOS 2020-2023”, se identificaron falencias originadas por la falta de recursos técnicos y humanos, tales como equipos de tecnológicos y la importancia de generar un canal de comunicación directo con el ciudadano a través de herramientas tales como las ventanillas única y oficina de atención al ciudadano.

La necesidad de un espacio exclusivo de atención a los usuarios internos y externos tales como: proveedores, constructoras, contratistas, funcionarios y ciudadanos en general, garantizan un modelo de comunicación eficiente que permite al ciudadano recibir de manera exclusiva la atención a su requerimiento, brindándole solución de manera inmediata o por medio de un radicado tener acceso al seguimiento del mismo, el cual se dará control tanto por la entidad como por el ciudadano de manera virtual, logrando tener informada a la comunidad en tiempo real, facilitándoles realizar trámites electrónicos y acceso a la información garantizando la transparencia en la administración pública.

## 5. OBJETIVOS

### 5.1 Objetivo General

Garantizar un modelo de comunicación eficiente que permita tener a la comunidad informada, con facilidades para realizar trámites electrónicos, atención personalizada y transparencia en la administración pública.



## 5.2 Objetivos Específicos

- Armonizar el Sistema de atención al ciudadano con la adquisición de un software que permita acceder de manera electrónica a trámites y procedimientos, aportando información en tiempo real de su solicitud, con la opción de realizar el proceso totalmente en línea.
- Optimizar el sistema de Atención al ciudadano PQRS con ventanilla única.
- Radicación de documentación física a través de herramientas móviles tales como el uso del Celular, Tablet y Whatsapp.
- Adecuación de un espacio dentro de la administración con el equipamiento necesario para uso exclusivo de atención al ciudadano.

## 6. IDENTIFICACIÓN Y ANALISIS DE PARTICIPANTES

Tabla 1

### Análisis de Involucrados

ANALISIS DE INVOLUCRADOS			
ACTOR	INTERESES O EXPECTATIVAS	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCIÓN
<b>MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO</b>	Anuar esfuerzos para optimizar los servicios prestados por las entidades públicas al ciudadano.	Cooperante	Aporte financiero.



<b>MUNICIPAL</b>	Fomentar acciones para la simplificación y racionalización de trámites.	Cooperante	Apoyar los procesos a través de asistencia técnica y profesional.
<b>POBLACION</b>	Ahorro de tiempo, dinero y fácil acceso a los tramites y procedimientos que están en disposición de Alcaldía Municipal.	Beneficiario	Apoyar la implementación de las acciones de implementación por medio de los canales dispuestos por la entidad para el mejoramiento continuo del mismo.

Fuente: *Elaboración propia, 2021*

## 7. ALCANCE

Facilitar relaciones fluidas con los ciudadanos para simplificar los trámites y contribuir al mejoramiento de los procesos públicos.

Con ese propósito, se busca fortalecer los sistemas nacionales y regionales de innovación, robusteciendo la institucionalidad, generando mayor articulación entre distintas instancias y dando mayor claridad en los roles y funciones de las diferentes entidades. Además, se fortalecerá la relación entre Estado y Ciudadano para que la innovación resuelva de manera más efectiva los retos sociales y económicos del municipio.

La implementación de procesos tecnológicos acarrea consigo numerosos beneficios, pero también hay que considerar un alto número de variables que



pueden generar inconformidades al interior de la administración pública que de no ser tenidas en cuenta traerán riesgos y duplicidad en los procesos, desmotivación laboral, poca eficiencia administrativa que se verá reflejada en la deficiente atención al ciudadano.

**Tabla 2**

**Estructura de Desglose de Trabajo (EDT)**

ITEM	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE
1	Inicio del Proyecto	Identificar y caracterizar cada etapa del proceso de implementación de ventanilla única y atención a ciudadano.
2	Instalación, implementación y entrenamiento del software	Escoger el software que acopie las necesidades de simplificación de trámites.
3	Implementación de unidad de correspondencia AVANZADA	Adaptar por medio de la ventanilla Única, un sistema de radicación de correspondencia, que les permita a los usuarios registrar PQRS, Adjuntar documentos y realizar seguimiento de los mismos.
4	Implementación Módulo de Gestión Documental	Instalación del módulo para gestión de documentos de archivo electrónico y no Electrónico.
5	Esquema de Operación (Equipamiento de Oficina)	Evaluación del equipamiento necesario para de la oficina de atención al ciudadano.
6	Proceso de Contratación	Evaluación del personal capacitado para la oficina de atención al ciudadano, adquisición del software Ventanilla Única y compras del equipamiento de la oficina.

*Fuente: Elaboración propia, 2021*

Con el fin de integrar los procesos entre las dependencias y reforzar aquellos documentos físicos que se pueden llevar de manera digital de manera ordenada y



útil a corto, mediano y largo plazo, se manejarán mecanismos que den respuesta al ciudadano de sus trámites y al mismo tiempo seguimiento de los mismos.

Así mismo, se manejarán distintos canales que mantengan al ciudadano informado ante situaciones de acceso público y de orientación de distintos temas de orientación ciudadana, los cuales se podrán realizar a través de los distintos canales de recepción:

- Telefónico: líneas digitales, grabación de llamadas
- chat: documentos electrónicos, mensajes de datos
- correo electrónico: metadatos
- página web
- redes sociales: documentos electrónicos, metadatos
- whatsapp

## 8. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS ACTIVIDADES

### 8.1 Inicio del Proyecto

Tiene como objetivo facilitar la autorización formal para ejecutar el proyecto, priorizando los de mayor impacto y beneficio social, para lo cual se utilizará el enfoque de Marco Lógico adaptado en las áreas de conocimiento del PMI para la gestión del alcance, gestión del tiempo, gestión de costos, gestión de los interesados.

Se establecerán de manera clara el funcionamiento de cada actividad y los elementos que se requieren para el cumplimiento de las mismas, partiendo de la necesidad de un espacio idóneo para el fomento la atención al ciudadano





Seguido a esto, se estipulan las actividades relacionadas a la adquisición de un software que permita el manejo de procesos de la entidad de manera remota.

## 8.2 Instalación, implementación y entrenamiento del software

- Asesoría virtual personalizada sobre los procesos de migración a la Nube con análisis de diferentes proveedores.
- Asesoría previa sobre el uso de la herramienta, almacenamiento, procesamiento y la migración de los datos.
- Instalación del software
- Curso virtual para usuarios de la plataforma
- Número de usuarios: ilimitados siempre y cuando se cumplan con las condiciones técnicas para uso del software.

## 8.3 Implementación de unidad de correspondencia AVANZADA

Implementación de una unidad de correspondencia AVANZADA que le permita a los usuarios registrar los documentos y describirlos para facilitar las búsquedas futuras, también dar inicio a flujos de trabajo simples de forma automática manejando una numeración por expediente o documento, en esta etapa se incluye:

- Modelo de datos con variables personalizadas por numeración
- Inicio de flujo de trabajo automático para usuarios o grupos
- Notificación por correo electrónico a usuarios
- Incluye dos numeraciones: correspondencia de entrada y facturas
- Tabla de automática con informe de documentos radicados, lo que facilita buscar documentos y consultar el estado



- Seguimiento en tiempo real de los procesos asignados desde la radicación de los documentos
- Dos formularios web de radicación de documentos o PQRS
- Seguimiento a flujos de trabajo
- Reportes de flujos de trabajo
- Radicación de documentación física a través de herramientas móviles (con el uso de celular y Whatsapp)
- Encuesta de seguimiento a PQRS posterior a la radicación.

El modelo de correspondencia para ventanilla PQR ventanilla única se requiere como medida de control de los trámites que solicitan los ciudadanos, y poder revisar el proceso en que se encuentran, tal como se relaciona en la siguiente tabla.



Tabla 3. Control de Correspondencia para Ventanilla Única



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJAMARCA

NIT: 890700859-2

## ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJAMARCA TOLIMA

### CONTROL DE CORRESPONDENCIA PARA VENTANILLA ÚNICA

DP	Fecha Entrada	Rad Entrada	Remitente	Asunto	Fecha Salida	Radicado Salida	Estado	Dependencia

Fuente. Elaboración Propia



**Tabla 4. Control de Correspondencia (correo institucional) y PQR PAGINA WEB**



## ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJAMARCA TOLIMA

### CONTROL DE CORRESPONDENCIA (correo institucional) y PQR PAGINA WEB

NIT: 890700859-2

<b>DP</b>	<b>Fecha Entrada</b>	<b>Rad Entrada</b>	<b>Remitente</b>	<b>E- Mail del Remitente</b>	<b>E- Mail del Re direccionado</b>	<b>Asunto</b>	<b>Fecha de Reenvió</b>	<b>Fecha Para Dar Respuesta</b>	<b>Estado</b>	<b>Dependencia</b>

Fuente. Elaboración Propia



## 8.4 Implementación Módulo de Gestión Documental

Instalación del módulo para gestión de documentos de archivo electrónicos y no Electrónicos, manejo de cuadros de clasificación, pasos de retención documental, Declaración y archivo de documentos y pistas de auditoría.

- Asesoría sobre implantación de tablas de retención documental en este sistema
- Entrenamiento especializado para usuarios del área de gestión documental

## 8.5 Esquema de Operación (Equipamiento de Oficina)

Tabla 5

EQUIPAMIENTO			
DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARI	VALOR TOTAL
Escritorio funcional	1	900.000	900.000
silla Gamer	1	700.000	700.000
computador de mesa gammer	1	2.500.000	2.500.000
impresora multifuncional	1	800.000	800.000
estabilizador	1	70.000	70.000
Archivador	1	1.000.000	1.000.000
sillas para atención al publico	3	100.000	300.000
<b>VALOR COSTO</b>			<b>6.270.000</b>
<b>IVA</b>			<b>1.191.300</b>
<b>TOTAL</b>			<b>7.461.300</b>

Fuente: Elaboración propia, 2021



## 8.5 Proceso De Contratación

En el esquema de contratación parte desde el proceso de evaluación del personal capacitado para la oficina de atención al ciudadano, adquisición del software Ventanilla Única y compras del equipamiento de la oficina.

### PLANIFICACION    Planificar las compras y adquisiciones

Planificar la contratación

### EJECUCION        Solicitar respuesta de Proveedores

Selección de Proveedores

Administración de Contratos

### CONTROL         Control de Correspondencia para Pqr Ventanilla Única

*Fuente: Elaboración propia, 2021*

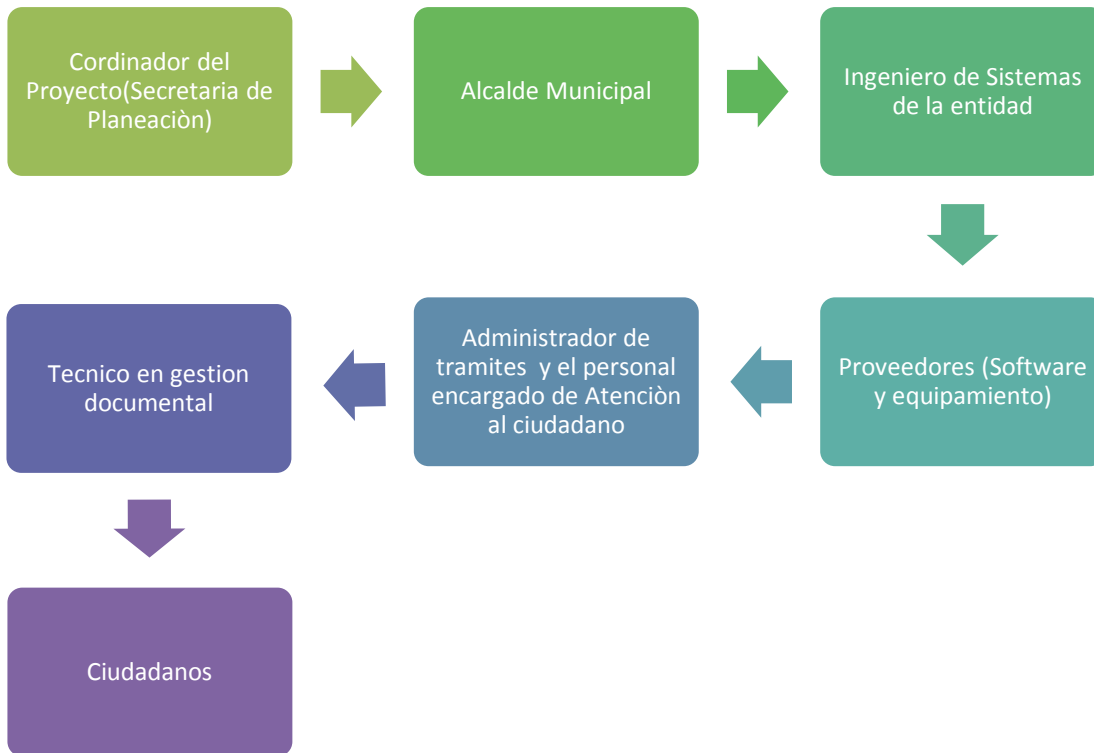
## 9. GESTIÓN DE RECURSO HUMANO

El plan de gestión de recursos humanos incluye los procesos que organizan, gestionan y conducen el equipo por el cual se conforma el proyecto, donde se evalúan aspectos como la cantidad de personas que lo conforman, el tiempo de permanencia de cada uno, roles y responsabilidades, las cuales son de suma importancia para el desarrollo de cada etapa del mismo.



## Ilustración 4

### Organigrama del Equipo del Proyecto



Fuente: Elaboración propia, 2021

### Coordinador del Proyecto

Este proyecto parte con la persona que está a cargo de planear y direccionar los procesos que involucra cada etapa del proyecto, se encarga de transmitir y sustentar como se llevara a cabo cada paso y las herramientas necesarias para que se culmine de manera satisfactoria.



## **Alcalde Municipal**

Seguido a esto se encuentra uno de los actores principales, que estará en cabeza del señor Alcalde Municipal. El ordenador del gasto es quien toma las decisiones de acuerdo a los criterios expuestos por el Coordinador del Proyecto y pone en consideración aspectos como presupuesto disponible, cronograma, disponibilidad, prioridad y beneficios de acuerdo a las necesidades de la población, es el actor principal puesto que evaluara todos estos aspectos con su equipo de trabajo que harán parte del proceso.

## **Ingeniero de Sistemas de la entidad**

Una vez se apruebe la propuesta, el rol del ingeniero de sistemas de la entidad será el canal directo entre el proveedor y la entidad para suministrarle la información en materia tecnológica

## **Proveedores (Software y equipamiento)**

Los proveedores y materiales requeridos serán presupuestados a nivel general, sin embargo, en el momento de la ejecución del proyecto se determinaran dichos proveedores teniendo en cuenta factores de calidad, económica y cumplimiento de entregas.

**Tecnólogo en gestión documental:** Sera el personal encargado manejar la ventanilla única y atención al ciudadano.





## 10. PRESUPUESTO

### Costo del Proyecto

Mediante un análisis de adquisición, instalación y operación de los la oficina de atención al ciudadano y el software, se estima un costo **\$23.361.300 (VEINTI TRES MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y UN MIL TRESCIENTOS PESOS M/CTE)**

ACTIVIDADES	COSTO	IVA	TOTAL
Instalación, implementación y entrenamiento del software	4.000.000	760.000	4.760.000
Implementación de unidad de correspondencia AVANZADA	4.000.000	760.000	4.760.000
Implementación Módulo de Gestión Documental	2.000.000	380.000	2.380.000
Esquema de Operación (Equipamiento de Oficina)	6.270.000	1.191.300	7.461.300
Proceso de Contratación	4.000.000	-	4.000.000
			<b>23.361.300</b>

*Fuente: Elaboración propia, 2021*

Esta etapa consiste en los arreglos institucionales para una adecuada prestación del servicio. En este sentido, la administración pondrá en disposición un espacio físico que facilite la implementación de estrategias y la toma de decisiones necesarias para asegurar que los bienes y servicios entregados sean oportunos, eficientes, afectivos y de calidad.



## 11. FUENTES DE FINANCIACIÓN

A continuación, se relacionan las fuentes de financiación que se plantean para la financiación del proyecto:

Tabla N°. 16. Esquema financiero del proyecto

Entidad	Valor
<b>MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO</b>	\$23.361.300

Fuente: Elaboración propia 2021

## 12. RIESGOS

Tabla 6

### Matriz de Riesgos

ITEM	RIESGO	CAUSAS (internas y externas)	IMPACTO
1	Baja oportunidad en las respuestas de trámites y procesos sancionatorios	Demora en los trámites	ALTO
2	Insatisfacción por parte de la comunidad	Personal poco comprometido	ALTO
3	Falta de recurso financiero para ejecutar el proyecto	Impedimento de ejecución del proyecto	ALTO

De acuerdo a la evaluación de riesgos, se requiere implementar mecanismos que minimicen tiempo, costo y efectividad tanto para los ciudadanos como para la



entidad, aprovechando las herramientas tecnológicas que están a disposición de las entidades, sin embargo se requiere de una inversión financiera y técnica que facilite el adecuado manejo de los mismos y una adecuada planeación para que estos procesos se ejecuten de manera eficaz y eficiente.

### 13. CRONOGRAMA

Se estipularán las actividades, estimando un presupuesto y realización de un cronograma de acuerdo al tiempo y costo que se requiere en cada etapa con el fin de generar una fecha de entrega final de la CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJAMARCA TOLIMA las cuales se relacionan a continuación:

ACTIVIDADES	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22
Inicio del Proyecto						
Evaluación de propuestas						
Instalación, implementación y entrenamiento del software						
Implementación de unidad de correspondencia AVANZADA						
Implementación Módulo de Gestión Documental						
Esquema de Operación (Equipamiento de Oficina)						
Proceso de Contratación						



## 14. CONCLUSIONES

Con el fin de integrar los procesos entre las dependencias y reforzar aquellos documentos físicos que maneja la entidad, se pretende implementar estrategias que faciliten a la administración llevar un orden y un control de los documentos y a su vez faciliten la interacción con el ciudadano, permitiéndoles tener fácil acceso sobre los tramites, procedimientos y de información general.

### Beneficios

- tener consulta en línea
- recibir pqr
- seguimiento de proceso
- consulta de estado y solución de tramites
- Transparencia a la información pública
- agilización de tiempo de respuesta
- Disminución en costos de papeles
- ahorro en procesos administrativos de digitalización de documentos: como fines de revisión a largo plazo
- asesoría permanente al cliente
- disminución de riesgos en perdida de documentos
- incremento en la productividad de servicio al cliente
- agilidad en los trámites
- menos estrés del capital humano
- reducción en los puntos de tramite
- Solo un punto de acceso de información



