

Nivel	Objetivo	Descripción	Indicador			Medios de Verificación	Evidencia	Medio de Acceso del SGP										Dependencia Organizativa	Atención Plan Municipal de Desarrollo	Responsable del Área	Indicador de Seguimiento Personal	2017				2018				2019				Ejecución Anual		Observaciones					
			Programa		Avance			Programa		Avance		Programa		Avance		Programa						Avance		Programa		Avance															
			Meta	Realización	Meta			Realización	Meta	Realización	Meta	Realización	Meta	Realización	Meta	Realización	Meta					Realización	Meta	Realización	Meta	Realización	Meta	Realización													
De	Garantizar el personal en la prestación oportuna de los servicios	Porcentaje de atención a los ciudadanos	Indica el porcentaje de atención a los ciudadanos en la oficina de la Presidencia Municipal	Atención y coordinación telefónica (Consultas) que ocurren con el ciudadano	Registro de visitas en la oficina de Presidencia Municipal	Atención telefónica en la Presidencia Municipal	Función	Estratégico	Eficiencia	Anual	Semanal	304	255	2024	310	Secretaría Particular	1.6 - Servicio Especial de Atención al Ciudadano	Secretaría Particular	0.0	210	213	0	0	250	100	367	0	0	208	251	0	0	38	34.9	0	0	910	1000	0	0	
Problema	El personal municipal ofrece un gobierno para la prestación de servicios en beneficio de los ciudadanos	Porcentaje de atención con funcionarios	Indica el porcentaje de atención con funcionarios para el cumplimiento de los servicios	Audencias otorgadas (Auditorías telefónicas)	Registro de visitas en la oficina de Presidencia Municipal	Atención telefónica en la Presidencia Municipal	Función	Estratégico	Eficiencia	Anual	Semanal	22	205	2024	200	Secretaría Particular	1.6 - Servicio Especial de Atención al Ciudadano	Secretaría Particular	0.0	20	201	0	0	20	201	0	0	20	201	0	0	20	201	0	0	20	201	0	0		
Componente	Atención a la ciudadanía y su bienestar	1- Porcentaje de atención y atención telefónica	Indica el porcentaje de atención y atención telefónica en la oficina de la Presidencia Municipal	Atención telefónica (Atenciones telefónicas)	Registro de Presidencia Municipal	Atención telefónica en la Presidencia Municipal	Función	Operativo	Eficiencia	Semanal	Semanal	194	205	2024	200	Secretaría Particular	1.6 - Servicio Especial de Atención al Ciudadano	Secretaría Particular	0.0	194	201	0	0	194	201	0	0	194	201	0	0	194	201	0	0	194	201	0	0		
Acciones	Atención a la ciudadanía que incluye el trabajo municipal con el fin de atender las necesidades de los ciudadanos en el marco de las necesidades de los servicios	1- Porcentaje de atención en la oficina de la Presidencia Municipal	Indica el porcentaje de atención en la oficina de la Presidencia Municipal	Atenciones telefónicas (Atenciones telefónicas)	Registro de Presidencia Municipal	Atención telefónica en la Presidencia Municipal	Función	Operativo	Eficiencia	Semanal	Semanal	102	205	2024	100	Secretaría Particular	1.6 - Servicio Especial de Atención al Ciudadano	Secretaría Particular	0.0	102	201	0	0	102	201	0	0	102	201	0	0	102	201	0	0	102	201	0	0		
		2- Porcentaje de atención en la oficina de la Presidencia Municipal	Indica el porcentaje de atención en la oficina de la Presidencia Municipal	Atenciones telefónicas (Atenciones telefónicas)	Registro de Presidencia Municipal	Atención telefónica en la Presidencia Municipal	Función	Operativo	Eficiencia	Semanal	Semanal	84	205	2024	80	Secretaría Particular	1.6 - Servicio Especial de Atención al Ciudadano	Secretaría Particular	0.0	84	201	0	0	84	201	0	0	84	201	0	0	84	201	0	0	84	201	0	0		
		3- Porcentaje de atención en la oficina de la Presidencia Municipal	Indica el porcentaje de atención en la oficina de la Presidencia Municipal	Atenciones telefónicas (Atenciones telefónicas)	Registro de Presidencia Municipal	Atención telefónica en la Presidencia Municipal	Función	Operativo	Eficiencia	Semanal	Semanal	102	205	2024	100	Secretaría Particular	1.6 - Servicio Especial de Atención al Ciudadano	Secretaría Particular	0.0	102	201	0	0	102	201	0	0	102	201	0	0	102	201	0	0	102	201	0	0		
		4- Porcentaje de atención en la oficina de la Presidencia Municipal	Indica el porcentaje de atención en la oficina de la Presidencia Municipal	Atenciones telefónicas (Atenciones telefónicas)	Registro de Presidencia Municipal	Atención telefónica en la Presidencia Municipal	Función	Operativo	Eficiencia	Semanal	Semanal	102	205	2024	100	Secretaría Particular	1.6 - Servicio Especial de Atención al Ciudadano	Secretaría Particular	0.0	102	201	0	0	102	201	0	0	102	201	0	0	102	201	0	0	102	201	0	0		