GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	**CERTIFICADO DE REGISTRO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS** **REGISTRO Y/O ACTUALIZACIÓN**	Código: FO-M1-P1-007 Versión: 03 Fecha de aprobación 23/10/2013

Fecha de generación: Martes 24 de Junio del 2025 **Vigente hasta:** Miercoles 24 de Septiembre del 2025

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO			
Nombre MGA:	Consolidación del modelo de relacionamiento Estado-Ciudadanía en el Departamento de Antioquia Medellín		
Nombre corto:	Relacionamiento Estado-Ciudadanía		
BPIN/BPID:	2024003050137	**Elemento PEP:**	22-0401
Entidad Responsable:	SRIA SUMINISTROS Y SERVIC		
Sector:	45 - Gobierno Territorial	**Estado:**	Registrado Actualizado
Serv. público formulador:	Diego Fernando Bedoya Gallo	**Teléfono:**	3835363

ARTICULACIÓN PLAN DE DESARROLLO	
Plan de Desarrollo:	(2022-2026) Colombia Potencia Mundial de la Vida
Programa:	550203-Relacionamiento Estado – Ciudadanía

ESTRUCTURA FINANCIERA DEL PROYECTO (cifras en pesos)

Nombre Actividad	2024	2025	2026	2027	Total Actitividad
Implementar sistema CRM – Ciudadano 360	0	1,200,000,000	187,000,000	205,700,000	1,592,700,000
Digitalizar y Automatizar los trámites	0	0	600,000,000	600,000,000	1,200,000,000
Actualizar Sistema de turnos	0	37,000,000	54,450,000	59,895,000	151,345,000
Contratar servicio de Contact Center	1,025,000,000	7,065,000,000	15,400,000,000	16,940,000,000	40,430,000,000
Desconcentrar oferta en los territorios	1,122,594,558	390,000,000	1,152,000,000	1,382,400,000	4,046,994,558
Optimizar la herramienta Mercurio	30,000,000	0	40,000,000	0	70,000,000
Capacitar—asesorar-asistir en Serv. Ciud	300,000,000	0	600,000,000	300,000,000	1,200,000,000
Total Actividades	**2,477,594,558**	**8,692,000,000**	**18,033,450,000**	**19,487,995,000**	**48,691,039,558**

Dirección de Gestión y Evaluación de Proyectos
Departamento Administrativo de Planeación
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA