



“Por medio de la cual se adopta el Plan de Acción GEL en el orden territorial, para el **MUNICIPIO DE FONSECA EN LA GUAJIRA**, en marco de lo establecido por el decreto 1151 de 2008”

## PLAN DE ACCIÓN PROGRAMA GOBIERNO EN LINEA PARA EL MUNICIPIO DE FONSECA LA GUAJIRA

### MARCO LEGAL

#### CONSIDERANDO

1. Que el documento CONPES 3072 de 2000 Estrategia de Gobierno en línea y los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo, ordenan a las entidades públicas del orden nacional utilizar el poder de las tecnologías de información y comunicación – TIC, para mejorar la eficiencia y transparencia de la administración pública. Y que establece como una política de “Agenda de Conectividad”, al proveer al Estado la conectividad que facilite la gestión de los organismos gubernamentales y apoye la función de servicio al ciudadano. Señala también la creación de una Intranet Gubernamental: *“(…) este programa está orientado a la creación de sistemas de información al interior de los entes gubernamentales, interconectados a través de una red basada en tecnología Web. La realización de éste programa contempla la actualización y estandarización de la infraestructura tecnológica al interior de los entes gubernamentales, la definición de estándares de intercambio de información entre las instituciones, la consolidación física de la Red Gubernamental como una Intranet propiamente definida y la digitalización interna del Estado”.*
2. Que la Directiva Presidencial No 02 del año 2000, define los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en línea, y el compromiso de todas las entidades del nivel nacional y descentralizadas en su implementación.
3. Adicionalmente, que el CONPES 3248 de 2003 define el programa de renovación de la administración pública y establece que la finalidad de la estrategia de gobierno electrónico es *“(…) definir una política y un conjunto de instrumentos adecuados para el manejo de la información en el sector público de modo que se garantice plena transparencia de la gestión, alta eficiencia en los servicios prestados a los ciudadanos y en las relaciones con el sector productivo y condiciones adecuadas para promover el desarrollo interno y la inserción internacional. Esta política confiere sentido a la incorporación y al uso de la tecnología informática en el desarrollo de las operaciones de las entidades estatales, tanto en sus actividades internas como en sus relaciones con otras entidades públicas y privadas, con los ciudadanos y con el sector productivo. El propósito último es facilitar las relaciones del ciudadano con la administración, e incrementar la eficiencia, la transparencia y el desarrollo territorialmente equilibrado del Estado”.*
4. El Convenio Interadministrativo suscrito entre el Fondo de Comunicaciones y la **ENTIDAD TERRITORIAL** que facilita la implementación de la Estrategia y la Normatividad aplicable al mismo.
5. Que a partir del 14 de Abril de 2008 entro en vigencia el Decreto 1151, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea...” y fechas de cumplimiento de las siguientes Fases:

	Plazo para entidades del	Plazo para entidades del
--	--------------------------	--------------------------



Fase	orden nacional	orden territorial
Fase de Información	1° de junio de 2008	1° de noviembre de 2008
Fase de Interacción	1° de diciembre de 2008	1° de diciembre de 2009
Fase de Transacción	1° de diciembre de 2009	1° de diciembre de 2010
Fase de Transformación	1° de junio de 2010	1° de diciembre de 2011
Fase de democracia	1° de diciembre de 2010	1° de diciembre de 2012

Teniendo en cuenta que la Estrategia de Gobierno en línea contribuye con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; y que una de las funciones de la **ENTIDAD TERRITORIAL** consiste en “definir los lineamientos para la implementación efectiva de las políticas y estándares asociados, como la política de actualización del sitio Web (donde deberán estar involucradas las diversas áreas, direcciones y/o programas de la entidad), política de uso aceptable de los Servicios de la Red y de Internet, política de servicio por medios electrónicos, política de privacidad y condiciones de uso y política de seguridad del sitio Web entre otros”.

Para hacer de esta herramienta, un proyecto sostenible y con continuidad, se requiere un Plan de Acción que permita garantizar el cumplimiento exitoso de la Estrategia de Gobierno en línea y definir las acciones que permitan el correcto avance en la ejecución de las Fases, tomando como base el **MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA** promulgado por el **MINISTERIO DE COMUNICACIONES** y la asignación de los responsables de la ejecución, monitoreo y seguimiento del mismo.

**ARTICULO PRIMERO:** Adóptese el siguiente plan de acción para la estrategia de gobierno en línea territorial en el municipio de FONSECA departamento de LA GUAJIRA.

#### A. DIÁGNÓSTICO PRELIMINAR

Se pudo constatar mediante el acompañamiento del Delegado del Programa Gobierno en línea, el señor FRANZ RODRIGUEZ GUALDRON, que frente a los compromisos de la implementación de la Estrategia Gobierno en línea la ENTIDAD TERRITORIAL, teniendo en cuenta: “LA METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNÓSTICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA” (DIRECCIÓN DE ARTICULACIÓN Y GESTIÓN) PROGRAMA GOBIERNO EN LÍNEA, ha efectuado las siguientes disposiciones previas al acompañamiento y capacitación para el cumplimiento de la fase de información y el avance en la fase de interacción:

1. Fue necesaria la creación del Comité GELT.
2. Deficiencia de herramientas tecnológicas y técnicas que permitan llevar a cabo la estrategia y garantizar su sostenibilidad en el tiempo.
3. Los funcionarios de la Administración cumplen con demasiadas tareas y hay un sobre cargo de funciones debido al cumplimiento de la ley 550 que reestructuró el funcionamiento de la alcaldía y la reducción de la planta de personal.
4. Existe voluntad por el desarrollo de la estrategia, sin embargo es necesario el desarrollo de un plan de acción efectivo que garantice la sostenibilidad de la misma.
5. Existen problemas para la solución de los requerimientos hechos por parte de la administración en temas de conectividad y adecuada prestación del servicio de Internet.
6. Se hace necesario que se tracen actividades de fácil cumplimiento y que incentiven a la participación de la comunidad fortaleciendo la percepción positiva que tiene de su alcaldía pero fomentando el uso de nuevas tecnologías y de herramientas que permiten acortar la distancia en la relación Estado - Ciudadano

#### B. MATRIZ DE PROYECTOS

A continuación se presenta la matriz donde se registran los proyectos asociados a las respectivas líneas de acción y los objetivos estratégicos, detallando sus metas e indicadores de cumplimiento.



Esta matriz se constituye en la fuente para una posterior identificación de las acciones inmediatas que desarrollará cada sector/rama/organismo en el corto, mediano plazo y largo plazo.

Tabla 1. Matriz de registro de proyectos.

Ejes de Acción	Política o Línea Estratégica Sectorial	Proyectos Identificados	Metas	Indicadores de Resultado	Fases de Gobierno en línea asociadas	
					Fase asociada	Criterios de la fase
Mejores Servicios	Sistematización De trámites.	SISBEN III	Sistematizar la Info del SISBEN	No. Visitas No. Solicitudes	Interacción	
		Régimen Subsidiado	Agilizar trámites para mejor servicio	No. Visitas No. Solicitudes % Recaudo	Interacción	
		Recaudo Impuestos	Implementar consulta en línea y notificaciones de descuento por pago oportuno.	No. Visitas No. Solicitudes respuesta	Interacción	
	Servicio al cliente.	Interactuar con el ciudadano para ofrecer mejores servicios		No. de visitas No. de solicitudes	Interacción	
Transparencia	Publicación de todas las actuaciones de la administración municipal en los sitios web establecidos para tal fin	Información de contratos	Cumplir con lo establecido por la ley para hacer más transparente la gestión de la admón. municipal	No. de visitas No. de solicitudes % de visitas al sitio	FASE DE INFORMACION  FASE DE INTERACCION	
		Convocatoria de actividades realizadas por la alcaldía	Publicación de la información	No. de visitas	FASE DE INTERACCION	
		Actos Administrativos / edictos, etc.	Publicación de la información		FASE DE INFORMACION	
		Información Financiera	Publicación de la información			
Eficiencia del Estado	Página WEB Correo Institucional	Optimizar los servicios prestados a través del uso de las TIC	Acercamiento de los ciudadanos con el Estado a través de las TIC	No. de visitas No. de solicitudes % de visitas al sitio No. Correos recibidos		
	Buzón Quejas y reclamos	Hacer mas eficiente la prestación de los servicios	Mejorar prestación de servicio	No. de contactos	Interacción	

C.

**D. AVANCE DE GOBIERNO EN LÍNEA PROYECTADO POR LA ENTIDAD TERRITORIAL**

Tabla 2. Avance Fase de Información en línea.



FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA	NOMBRE DE LA ENTIDAD TERRITORIAL	
	CUMPLE SI O NO	Fecha de cumplimiento (año\ mes\día)
<b>Acerca de la Entidad</b>		
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	SI	
Misión y visión	SI	
Objetivos y funciones	SI	
Organigrama	SI	
Localización física	SI	
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax	SI	
Correo electrónico de contacto	SI	
Horarios y días de atención al público	SI	
Directorio de funcionarios principales	NO	Jefe Personal
Directorio de entidades	NO	Sec Gobierno
Directorio de agremiaciones y asociaciones	NO	Sec Gobierno
<b>Normatividad</b>		
Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos	NO	Sec Despacho
Decretos	NO	Sec Despacho
Resoluciones y/u otros actos administrativos de carácter general	NO	Sec Despacho
Proyectos de normatividad	NO	Sec Despacho
<b>Presupuesto</b>		
Presupuesto aprobado en ejercicio	NO	Hacienda
Información histórica de presupuestos	NO	Hacienda0
<b>Políticas, planes, programas y proyectos institucionales</b>		
Políticas, planes y/o líneas estratégicas	NO	Planeación
Programas y proyectos en ejecución	NO	Planeación
Contacto con dependencia responsable	NO	Planeación
<b>Trámites y servicios</b>		
Listado de trámites	NO*	Cada dependencia.
Listado de servicios	NO*	Cada Dependencia.
<b>Contratación</b>		
Información sobre la contratación	NO*	Planeación
<b>Control y rendición de cuentas</b>		
Entes de control que vigilan a la entidad	NO	
Informes de Gestión	NO	
Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados	NO	Cada dependencia
Plan de Mejoramiento	NO	
<b>Servicios de información</b>		
Información para niños	NO	Comisaria de familia
Preguntas y respuestas frecuentes	NO	Comisaria de familia
Boletines y publicaciones	SI	Comisaria de familia
Noticias	NO	Wilfrido
Calendario de actividades	SI	
Glosario	NO	
Política de privacidad y condiciones de uso	NO	
<b>Estándares de presentación</b>		
Identidad visual	NO	
Enlace al Portal del Estado Colombiano	SI	
Fecha de la última actualización	NO	
División de los contenidos	SI	
Uso de colores	NO	
Uso de marcos	SI	
Manejo de vínculos	SI	
<b>Estándares de funcionamiento</b>		
Mapa del sitio	SI	
Acceso a la página de inicio	SI	
Acceso al menú principal	SI	
<b>Estándares Técnicos</b>		
Nombre de dominio	SI	



Marcación y/o etiquetado	SI	
Tiempo de despliegue	SI	

Tabla 3. Avance Fase de Interacción en Línea.

FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA	NOMBRE DE LA ENTIDAD TERRITORIAL	
	CUMPLE SI O NO	Fecha de cumplimiento (Día\mes\año)
<b>Mecanismos de Interacción</b>		
Buzón de contáctenos	SI	
Buzón de peticiones, quejas y reclamos	NO	
Mecanismo de búsqueda	SI	
Suscripción a servicios de información al correo electrónico	NO	
Encuestas de opinión	NO	
Información en audio y/o video	NO	
Descarga de documentos	SI	
Mecanismos de participación	NO	
Ayudas	NO	
Contratación en línea	NO	
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	NO	
<b>ETAPAS DE TRÁMITES</b>		
Bajo Bajo		
Bajo Medio		
Bajo Alto	X	
Medio Bajo		
Medio Medio		
Medio Alto		
Alto Bajo		
Alto Medio		
Alto Alto		
<b>ETAPAS DE SERVICIOS</b>		
Bajo Bajo		
Bajo Medio		
Bajo Alto	X	
Medio Bajo		
Medio Medio		
Medio Alto		
Alto Bajo		
Alto Medio		
Alto Alto		

Tabla 4. Avance Fase de Transacción en Línea.

FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA	Nombre de la entidad territorial	
	CUMPLE SI O NO	Fecha de cumplimiento (año\mes\día)
<b>Utilidades Web</b>		
Acceso vía WAP/PDA	NO	
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	NO	
Plazos de respuesta	NO	
Medición de la satisfacción de los usuarios	NO	
Suscripción a servicios de información al teléfono móvil	NO	
Georeferenciación	NO	
Otro idioma	NO	
Política de seguridad	NO	
Monitoreo del desempeño y uso	NO	
<b>TRÁMITES</b>		
Bajo	X	
Medio		
Alto		

SERVICIOS		
Bajo	X	
Medio		
Alto		

Tabla 5. Avance Fase de Transformación en Línea.

FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA	Nombre de la entidad territorial	
	CÚMPLA SI O NO	Fecha de cumplimiento (año\mes\día)
<b>Rediseño de procesos y procedimientos</b>		
Plan de simplificación, racionalización y estandarización de trámites	NO	
Ejecución del plan (ejecutado vs. programado)	NO	
<b>Orientación al ciudadano</b>		
Incorporación al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano	NO	
Ejecución del plan (ejecutado vs. programado)	NO	
Múltiples canales	NO	
Ventanillas únicas virtuales y/o cadenas de trámites	NO	
Personalización	NO	
Accesibilidad Web	SI	
Incentivos y/o estímulos	NO	
<b>Generación de capacidades</b>		
Formación en Gobierno en línea	NO	
Formación en temas relacionados con el Gobierno en línea	NO	
<b>Gestión de la información</b>		
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	NO	
Lenguaje estándar para el intercambio de información	NO	
Políticas de interoperabilidad	NO	
Tramitador en línea	NO	
Centro de Contacto al Ciudadano	NO	
<b>Flujos y sistemas de información</b>		
Bajo	X	
Medio		
Alto		
<b>TRÁMITES</b>		
Bajo	X	
Medio		
Alto		
<b>SERVICIOS</b>		
Bajo	X	
Medio		
Alto		

Tabla 6. Avance Fase de Democracia en Línea.

FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA	Entidad Territorial	
	CUMPLE SI O NO	Fecha de cumplimiento (año\mes\día)
<b>Participación electrónica</b>		
Construcción y seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos	NO	
Discusión y consulta en línea para la toma de decisiones	NO	
Resultados de la participación por medios electrónicos	NO	
Integración del Gobierno en línea a la política sectorial	NO	
Incentivos para la participación por medios electrónicos	NO	
<b>Población Vulnerable</b>		
Información, trámites y servicios dirigidos a población vulnerable	NO	



## E. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ

Una vez convocados los funcionarios y representantes de la Comunidad del municipio, el Comité de Gobierno en línea de LA ENTIDAD TERRITORIAL, quedó conformado de la siguiente manera:

### ❖ LÍDER DEL COMITÉ

**PEDRO MANJARRES FRAGOZO** Alcalde municipal de FONSECA, estará encargado de responder ante la comunidad, el Programa de Agenda de Conectividad, el Ministerio de Comunicaciones y el Departamento Administrativo de la Función Pública entre otros, por los avances en el desarrollo de la implementación de la estrategia de Gobierno En Línea. Deberá ser un actor activo y comprometido con las actividades a cargo del Comité, con una participación constante en las reuniones pues es quien tiene toda la autoridad y el poder de decisión necesario para ejecutar las diferentes acciones.

### ❖ RESPONSABLE DE CONTROL INTERNO

**JORGE LUIS MIRANDA** responsable Control Interno. Es responsable del seguimiento y control al cumplimiento del plan de acción de Gobierno en línea municipal y de la ejecución de decisiones que en esta materia adopta el Comité.

### ❖ INTEGRANTES DEL COMITÉ

1. Alcalde Municipal
2. Secretario de Educación
3. Control Interno
4. Técnico de Planeación
5. Secretaria de despacho
6. Editor de Contenidos

Los integrantes del Comité participan en la definición del plan de acción de Gobierno En Línea y mantienen una visión constante de las oportunidades que podrían generarse con la incorporación de las TIC en sus áreas de acción, para el fortalecimiento de la gestión pública municipal, a través de una mejor atención y participación de los ciudadanos, la eficiencia en los procesos administrativos y una efectiva prestación de los servicios a cargo del municipio.

*Para efectos de la actualización de la información del sitio Web municipal, todos los integrantes del Comité GEL en el Orden Territorial, tendrán usuarios y contraseñas para el Gestor de Contenidos, ya sea de AUTOR, con las cuales podrán incluir, modificar o suprimir información registrada por cada uno de ellos en la base de datos que alimenta la página Web del municipio; y el Sr. (a) Nombre del Editor designado en la entidad territorial tendrá usuarios y contraseñas de EDITOR, y serán responsables de la seguridad, calidad y veracidad de la información que será realmente publicada en la página Web, ya que son los encargados de aprobar los contenidos registrados por los autores.*

## F. MARCO ESTRATÉGICO

### • Visión del plan de acción de Gobierno En Línea:

Para el año 2011, EL MUNICIPIO DE FONSECA EN LA GUAJIRA, habrá desarrollado todas las fases de la Estrategia de Gobierno en línea en todas las instancias de la administración municipal y demás entidades públicas del municipio, se han automatizado los principales trámites, ofreciendo mayores y mejores servicios, para garantizar la transparencia de la gestión pública y desarrollar una participación activa en la relación Estado –Ciudadano, con la consecuente mejora continua de la gestión.

La Alcaldía Municipal de FONSECA en la Guajira, y acorde a su plan de gobierno, “De la Mano con el Pueblo”, busca ser reconocida como pionera en eficiencia, transparencia y participación para el desarrollo de su gestión. Lo anterior, para garantizar la legitimidad de su Administración y continuar con el proceso de liderazgo que ha caracterizado al Municipio frente otros similares en la región a través del uso de las tecnologías de la información.

- **Objetivo general:**

Desarrollar acciones que garanticen la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en FONSECAGUAJIRA, haciendo partícipes a todos los Integrantes de la Alcaldía, el Concejo y la Comunidad, a fin mantener difundir y mejorar las herramientas informáticas disponibles y los contenidos en todas las fases para así contribuir con la modernización del Estado promoviendo el acceso de los ciudadanos y servidores públicos y empresarios a servicios de Gobierno En Línea en el Municipio.

- **Objetivos específicos:**

- Liderar y apoyar la formulación, actualización y desarrollo del Plan de Acción
- Identificar los trámites y servicios de mayor necesidad de simplificación o automatización.
- Promover la participación de la ciudadanía en la implementación del plan de acción de Gobierno en línea.
- Facilitar la interacción del ciudadano con el Estado a través del uso de los medios electrónicos.
- Desarrollar acciones e iniciativas a nivel social y cultural que procuren la continuidad y sostenibilidad del plan de acción a través del tiempo.
- Diseñar acciones que garanticen la implementación, la puesta en marcha, el seguimiento y control de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Actualizar los trámites y servicios que se ofrecen en la Alcaldía Municipal.
- Procurar por la optimización y mejora de la calidad de los servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal.
- Transformar la administración local a fin de hacerla más incluyente, participativa y legítima.
- Fortalecer las dinámicas propias de la administración Municipal para garantizar la prestación de mejores servicios por parte de sus funcionarios.

## G. MARCO DE ACCIÓN

Se definen las siguientes líneas de acción para el plan:

### MARCO DE ACCIÓN

#### 1. Procedimientos de actualización del sitio Web.

La actualización de contenidos del Sitio WEB del Municipio, estará a cargo de la persona encargada del área de Sistemas en la Alcaldía. Para cumplir con su trabajo, es necesario contar con el apoyo de los diferentes miembros del comité que hacen parte de las diferentes áreas de la Administración Municipal. Así pues, es necesario que:

- a. Mensualmente, el responsable por la actualización de contenidos enviará un correo electrónico a las direcciones de correo registradas en la base de datos del Comité, en el que solicitará la información que va a ser actualizada a cada una de las dependencias. El Asunto debe ser **SOLICITUD INFORMACIÓN COMITÉ GEL-T MES DE SEPTIEMBRE** (o según corresponda). Este correo debe contener las especificaciones del contenido, y en el es necesario especificar el formato, las características del documento y si es necesario que vayan adjuntos archivos como anexos (fotos, tablas, cifras, graficas, cuando sea necesario). En el correo se deben además especificar los plazos y tiempos para que la información sea enviada para ser aprobada y subida al sistema.
- b. Cada uno de los miembros del comité, esta en la obligación de responder este requerimiento de acuerdo a los plazos solicitados y según las indicaciones del administrador.
- c. Debe ser entregada una copia impresa en el despacho del Sr. Alcalde, en donde se archivará en físico toda la información junto con el resto de documentos que se han generado para la implementación de la estrategia de Gobierno en línea.



## 2. Identificación de servicios a ser sujetos de optimización, publicación de información y automatización.

- a. Mensualmente, es necesario que se revise en cada una de las dependencias que conforma el comité, los tramites servicios que son de uso o consulta más frecuente por parte de los ciudadanos. De esta manera, sean priorizados los servicios que deben ser objeto de publicación en el sitio WEB para así buscar el cumplimiento de los objetivos de la estrategia Gobierno en Línea. Así pues, serán diligenciado el formato de HOJA DE VIDA DE TRAMITES Y SERVICIOS, para que estos a su vez sean revisados y autorizados por el DAFP Departamento para la Administración de la Función Pública y puedan ser actualizados en el sitio WEB.
- b. Esta información será diligenciada y enviada al administrador de contenidos únicamente cuando sea necesario. No es obligación de este último el solicitarla. Los tramites y servicios que están publicados, serán modificados en la medida en que se identifique ha disminuido su consulta, ha sido cumplida la meta de cumplimiento del tramite, o este ha sufrido alguna modificación o cambio, también en caso que parezcan trámites que a juicio de los encargados de las dependencias merezcan ser privilegiados para su publicación en el sitio WEB.
- c. Es responsabilidad de los Secretarios de cada una de las dependencias, o de sus delegados, que la información se encuentre de acuerdo a la normatividad vigente y son ellos los encargados de velar por el adecuado contenido de esta información.

## 3. Acciones para articular esfuerzos con entidades locales, departamentales, nacionales e internacionales en el marco de Gobierno En Línea.

El Secretario del Comité, de manera conjunta con los demás delegados y los diferentes miembros de la Administración Municipal, esta en la obligación de buscar optimizar su gestión mediante la vinculación de diferentes aliados estratégicos que permitan un mejor funcionamiento, visibilización y so de la estrategia de Gobierno en Línea. Por esta Razón, es su responsabilidad el buscar articular esfuerzos con Entidades Locales, Departamentales, Nacionales e Internacionales, y constantemente actualizar la información de éstas entidades y organismos en la Base de Datos de la Estrategia. Es importante que dentro de los informes semestrales se incluya la información de actividades, alianzas y nuevos planes de acción que se haya logrado concretar o efectuar mediante el uso de Alianzas estratégicas en el Municipio.

## 4. Acciones para avanzar en las 5 fases de GEL.

Es importante en este punto realizar un diagnostico del Estado Actual de la Estrategia en el Municipio de FONSECA, por esta razón se presentan a continuación las diferentes etapas del municipio y las acciones que se buscan llevar a cabo para avanzar en las diferentes etapas, ya que como se ha icho anteriormente, estas etapas no son prerrequisito la una de las otras y se pueden desarrollar de manera paralela.

### a. Información En Línea

Fase inicial en la cual las entidades habilitan sus propios sitios Web para proveer en línea información básica como la misión, horarios de atención, datos de contacto, estructuras organizacionales, políticas, regulaciones, presupuestos, planes, programas, información sobre los servicios que presta, informes, publicaciones, boletines de noticias, enlaces a otros sitios de gobierno e información de interés sobre asuntos públicos. Incorporan esquemas de búsqueda básica como el mapa del sitio y preguntas frecuentes. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción, sino una relación primariamente unidireccional, ya que el usuario no se comunica electrónicamente con la entidad y la entidad no se comunica con el usuario más allá que a través de la información que publica en su sitio Web.

### b. Interacción En Línea

En esta fase, los sitios Web permiten una comunicación simple de dos vías entre las entidades y el ciudadano. Se ofrecen mecanismos que acercan al ciudadano con la administración, le posibilitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades en sus sitios Web. Las



personas pueden hacer preguntas a los correos electrónicos de los funcionarios, enviar comentarios u opiniones mediante buzones de contacto, acceder a información relevante en audio y video, utilizar motores de búsqueda, descargar formatos y documentos, realizar consultas básicas a bases de datos, registrarse para recibir información en sus correos electrónicos, participar en foros de discusión, listas de correo, preguntas frecuentes, grupos de noticias y salas de conversación.

**EN EL MUNICIPIO:** Es necesario, fortalecer el Uso de los mecanismos que están a la mano actualmente para los ciudadanos, por esta razón se invitará a través de Cartelera, Correos electrónicos, y el uso de la emisora comunitaria a la consulta y del Sitio WEB y a comunicarse través de los correos institucionales, las líneas de atención y los diferentes medios disponibles a los miembros de la comunidad. Se habilitará el buzón de sugerencias en el Palacio Municipal para de esta forma cuantificar, y calificar a percepción que se tiene de la gestión Municipal.

#### c. Transacción En Línea

En esta fase la interacción electrónica bidireccional entre el ciudadano y las entidades evoluciona, permitiendo a los ciudadanos gestionar y completar actividades en línea, para aprovechar las TIC como canales para la provisión de servicios, trámites en línea. Con la ayuda de firmas digitales legalmente válidas y sitios Web seguros, las personas pueden remitir información personal y adelantar transacciones como la solicitud de expedición y renovación de documentos, certificaciones, licencias, permisos y autorizaciones; inscripción de matrículas, registros, afiliaciones y financiaciones; entrega, compra y venta de productos y servicios; y pago de obligaciones, aportes, tasas, multas y sanciones, que están disponibles para el acceso y seguimiento en línea.

**EN EL MUNICIPIO:** Es necesario fortalecer la etapa de Interacción en línea. Sin embargo, se actualizarán las bases de datos existentes y se subirá la información de diferentes trámites y servicios primordiales que se desarrollan en el Municipio.

#### d. Transformación en Línea

En esta fase los ciudadanos empiezan a ver ahora los servicios antes dispares como un paquete unificado a través de una Ventanilla Única, por lo cual su percepción de las instituciones como entidades distintas comienza a modificarse; reconocen grupos de transacciones en lugar de grupos de entidades. Adicionalmente, se habilitan herramientas de personalización para que los usuarios adapten los sitios Web a sus necesidades y preferencias. Y se introduce una mejor regulación y políticas que reduzcan la demanda de interacciones con el gobierno, de tal modo que se disminuya la carga administrativa para el gobierno, ciudadanos y empresas. Con todo esto, el Gobierno En Línea deja de ser una iniciativa aislada para convertirse en parte de una transformación más amplia del servicio a la ciudadanía.

**EN EL MUNICIPIO:** Es necesario contar aliados estratégicos como las Instituciones Educativas, y prestadoras de servicios en Salud para articular sus sitios WEB con el del Municipio y así mediante su actualización de la información convertirlos en Fuentes de Consulta y facilitar el flujo de la información.

#### e. Democracia En Línea

En esta fase, el ciudadano participa activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente Integrado en Línea, que ha interiorizado en sus prácticas el Gobierno En Línea, siendo éstas de uso cotidiano. Se utilizan herramientas para el trabajo colaborativo, la discusión y mecanismos de consulta en línea innovadores; el Gobierno incentiva e incluye a la ciudadanía en la construcción de políticas, planes, programas y temas legislativos, así como, a participar en la toma de decisiones (e-voto, e-participación, e-consulta, e-decisión, e-inclusión) y, en general, está dispuesto a involucrar a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía.

**EN EL MUNICIPIO:** Es necesario contar con aliados estratégicos como: **EL PROGRAMA CULTURA CIUDADANA** y demás interesados, que permite la difusión del mensaje y la importancia de la participación activa por parte de la comunidad en este tipo d iniciativas. se busca desarrollar jornadas de información, sensibilización y coordinación institucional para el entendimiento de la estrategia, sus objetivos y su importancia a nivel municipal para así garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados.

**MARCO OPERATIVO**

Tabla 7. Estructura del Plan de Acción de Gobierno en línea territorial

Acción	Beneficios para los ciudadanos	Indicadores de gestión	Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempos
Reunión del comité GEL en el Orden Territorial	Calidad y pertinencia de la información publicada  Garantía de avances en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea	Frecuencia de reunión del Comité GEL en el orden territorial  Cantidad de aportes publicados / Cantidad de aportes registrados  Cantidad de noticias publicadas  Porcentaje de miembros que publicaron información	Mensual  90%  1 cada 2 días  100%	Llamado a lista y Diagnóstico de avances entre reunión y reunión  Revisión de avances en c/u de las fases de la implementación de GEL en el orden territorial  Revisión de calidad y cantidad de registros en el sitio web.	Comité GEL en el orden territorial	Sitio Web  Actas del Comité GEL en el Orden Territorial  Información de retroalimentación de dependencias y comunidad	4 años
Diagnostico y actualización del sitio Web	Brindar Información vigente, oportuna y confiable a la ciudadanía	Frecuencia de actualización del sitio Web  Cantidad de quejas recibidas  Encuesta de opinión en el sitio Web  Nivel de calidad de los contenidos registrados por los autores	Semanal  10/ mes  1 al mes  100%	Validar la vigencia, confiabilidad y competencia de la información registrada en el sitio Web.  Publicación de de la información registrada por parte de los Autores que cumpla los parámetros calidad, vigencia, y política editorial,	Funcionarios públicos o delegados.  Comité GEL en el orden territorial	Sitio Web  Información de las entidades y/o dependencias  Bases de datos de medición de indicadores. Correos electrónicos institucionales	1 año
Integración con entidades, agremiaciones y grupos representativos a nivel local, departamental y nacional	Ofrecer mayores y mejores servicios para el ciudadano  Integración de la comunidad con las dependencias y demás entidades de gobierno.  Favorecer a las asociaciones en el contacto de organizaciones gubernamentales o no gubernamentales para el apoyo de planes y proyectos	Cantidad de entidades locales vinculadas  Cantidad de entidades departamentales vinculadas  Cantidad de entidades nacionales vinculadas  Indicador de satisfacción de las entidades vinculadas	100 % de las entidades oficiales  80% de las Asociaciones organizadas dentro del municipio  80% de las agremiaciones de los sectores productivos  Excelente	Establecer alianzas con las entidades que apoyen y/o fomenten la formulación, evaluación y ejecución de proyectos productivos, sociales, ambientales y culturales  Implementar el servicio en el sitio Web soportado por la administración municipal.	Comité GEL en el Orden Territorial  Funcionarios públicos  Líderes y representantes de las asociaciones involucradas	Sitio Web  Convenios interadministrativos  Información de las dependencias  Correos electrónicos institucionales Herramientas y aplicativos en línea	5 años
Acciones para avanzar en las 5 fases de GEL en el Orden Territorial	Promover el uso de las TIC como medio de interacción con las entidades del estado y los ciudadanos	Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de información  Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de interacción  Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de transacción	90%  90%  90%  100%	Conocer la metodología de evaluación definida por el Programa Agenda de Conectividad Realizar una primera evaluación para definir el estado inicial  Definir acciones para avanzar en cada una de las	Comité GEL en el Orden Territorial  Funcionarios públicos	Metodología de evaluación de las fases de GEL por el Programa Agenda de Conectividad Manuales e informes de avance en cada una de las fases del GEL  Informes de gestión y desempeño de	5 años



Acción	Beneficios para los ciudadanos	Indicadores de gestión	Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempos
		<p>Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de transformación</p> <p>Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de democracia</p>	100%	<p>fases de GEL</p> <p>Desarrollar evaluaciones anuales para determinar el avance en las fases</p> <p>Establecer acciones de mejoramiento</p>		<p>las áreas o dependencias involucradas</p> <p>Estadísticas del sitio Web municipal</p>	
Identificación de servicios a ser sujetos de optimización, publicación de información y automatización	Ofrecer mayores y mejores servicios para el ciudadano	<p>Porcentaje de servicios publicados en el sitio Web en el año</p> <p>Porcentaje de servicios automatizados</p> <p>Cantidad de servicios automatizados/</p> <p>Cantidad de servicios prestados</p> <p>Cantidad de solicitudes en línea /</p> <p>Cantidad de solicitudes personales</p>	<p>80%</p> <p>80%</p> <p>90%</p> <p>60%</p>	<p>Identificación de los servicios ofrecidos por la administración municipal</p> <p>Levantamiento de información de acuerdo con los formatos y normas establecidas</p> <p>Publicación de la información en el sitio Web y sitios conexos</p> <p>Revisión periódica de la información de los servicios publicados</p> <p>Iniciar un proceso de automatización de los servicios</p> <p>Actualización de la información oportunamente, de acuerdo a nuevas leyes, políticas o cambios administrativos</p>	<p>Funcionarios públicos</p> <p>Comité GEL en el Orden Territorial</p>	<p>Sitio Web Información y bases de datos de la administración municipal</p> <p>Herramientas y aplicativos en línea</p> <p>Estadísticas del sitio Web municipal</p>	5 años
Identificación de trámites a ser sujetos de racionalización, publicación de información y automatización	Facilitar la ejecución de trámites del ciudadano con el Estado	<p>Porcentaje de trámites publicados en el sitio Web en el año</p> <p>Porcentaje de trámites automatizados</p> <p>Porcentaje de trámites realizados en línea /</p> <p>Cantidad de trámites ejecutados por las dependencias</p>	<p>80%</p> <p>70%</p> <p>70%</p>	<p>Identificación de los trámites de la administración</p> <p>Levantamiento de información de acuerdo con los formatos y normas establecidas</p> <p>Publicación de la información en el sitio Web y sitios conexos</p> <p>Revisión semestral de la información de los trámites publicados</p> <p>Iniciar un proceso de automatización de los trámites</p> <p>Actualización de la información</p>	<p>Funcionarios públicos</p> <p>Comité GEL en el Orden Territorial</p>	<p>Sitio Web Información de la administración municipal</p> <p>Herramientas y aplicativos en línea</p> <p>Estadísticas del sitio Web municipal</p>	5 años



Acción	Beneficios para los ciudadanos	Indicadores de gestión	Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempos
				oportunamente, de acuerdo a nuevas leyes, políticas o cambios administrativos			
Estrategias para que el Comité GEL en el Orden Territorial empalme con la nueva administración	Garantizar la continuidad y sostenibilidad del proceso en el municipio	Porcentaje de funcionarios de la nueva administración vinculados al proceso de Gobierno En Línea	70%	<p>Presentación del informe de empalme</p> <p>Publicación del documento en el sitio Web municipal</p> <p>Realización de actividades de empalme con la nueva administración</p> <p>Socialización del empalme con la comunidad</p>	<p>Funcionarios públicos</p> <p>Comité GEL en el Orden Territorial</p>	<p>Sitio Web</p> <p>Información de la administración municipal</p>	1 año

**ARTICULO SEGUNDO:** La secretaria de planeación y la oficina de control interno o quien haga sus veces, serán encargados de la vigilancia, seguimiento, monitoreo y evaluación de los avances de la ejecución del plan de acción.

**ARTICULO TERCERO:** Trimestralmente el Comité GEL en el orden territorial presentará un informe de gestión de la ejecución del plan de acción a la secretaria de planeación, dicho informe se publicara en el sitio Web.

**ARTICULO CUARTO:** La presente resolución rige a partir de su firma.

Este Plan de Acción se adopta a los Día\mes\año  
En constancia firman:

PIA   
**PEDRO MANJARRES FRAGOZO**  
Alcalde Municipal de FONSECA