



PLAN DE ACCIÓN

Como es de su conocimiento, el Gobierno Nacional viene liderando la implementación de varias estrategias orientadas a impulsar el Buen Gobierno en todas las entidades de la administración pública nacional y territorial. En este sentido iniciativas como la Política Antitrámites, Gobierno en línea, Servicio al Ciudadano y la Política de Rendición de Cuentas, propenden porque la gestión pública sea cada vez más transparente, eficiente y participativa, y en esta medida lograr el mejoramiento continuo de la relación de los ciudadanos con el Estado.

Para dar cumplimiento a lo anterior, el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, y el Programa Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, han integrado esfuerzos para ofrecer a las alcaldías y gobernaciones de Colombia, una versión unificada de un Plan de Acción, que le permita a los mandatarios locales contar con una guía clara de las actividades que deberá implementar en su entidad para dar cumplimiento a las diferentes normativas y directrices que han sido diseñadas en el marco de la Política Nacional de Buen Gobierno y Eficiencia Administrativa.

Esta metodología de Plan de Acción, busca orientar a su entidad en la definición de actividades, plazos y responsables para la implementación de los lineamientos de la Política Antitrámites y Gobierno en línea, derivados de la Ley 962 de 2005, el Decreto 1151 de 2008 y el Decreto - Ley 19 de 2012; así mismo integra los lineamientos de Rendición de Cuentas establecidos en el

ENTIDAD

INICIO Seleccione el CÓDIGO DANE de su entidad

Código DANE: Nombre: Departamento:

Nivel: Fecha de diligenciamiento: Vigencia del Plan de Acción:

Sitio Web

Líder Antitrámites: Cargo: Correo Electrónico: Tel:

Líder Gobierno en línea: Cargo: Correo Electrónico: Tel:

1. GOBIERNO EN LÍNEA
[IR AL FORMULARIO](#) [Contáctenos](#)

2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
[IR AL FORMULARIO](#) [Contáctenos](#)

3. RENDICIÓN DE CUENTAS
[IR AL FORMULARIO](#) [Contáctenos](#)

4. PLAN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
[IR AL FORMULARIO](#) [Contáctenos](#)

1. GOBIERNO EN LÍNEA [VER DECRETO 1151 DE 2008](#) [VER MANUAL GEL 2.0](#)

1.1. Diagnóstico (Semáforo)

FASE	Línea de Base Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2011	Meta Avance		NIVEL
		2012-I	2012-II	
Información	87,50	90	95	NIVEL ALTO

Interacción		90,11		93		96
Transacción		8,33		50		70
Transformación		35,39		45		70
Democracia		5,00		40		60

	NIVEL MEDIO
	NIVEL BAJO

1.2. Plan de Actividades - Responsables - Plazos

FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. INFORMACIÓN MÍNIMA				
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Misión y visión	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Objetivos y funciones	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Organigrama	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Localización física	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Horarios y días de atención al público	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Directorio de funcionarios principales	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Directorio de entidades	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Directorio de agremiaciones y asociaciones	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Leyes / Ordenanzas / Acuerdos	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Decretos	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Presupuesto aprobado en ejercicio	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Información histórica de presupuestos	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Políticas, planes o líneas estratégicas	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Programas y proyectos en ejecución	1. Publicar el plan anual de inversion POAI, en la pagina web del municipio	30/06/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Contacto con dependencia responsable	1. Publicar el correo electronico institucional de contacto para cada programa o	30/06/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Listado de trámites y servicios	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Información sobre la contratación	1. colocar en la pagina de inicio el enlace específicamente con lo relacionado a la	15/07/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Entes de control que vigilan a la entidad	Objetivo cumplido	11/11/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Informes de Gestión	1. Publicar en la pagina web del municipio todos los informes presentados a las	15/11/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Metas e indicadores de gestión	1. Publicar en la pagina web toda la información relacionada con las metas,	15/06/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Plan de Mejoramiento	1. publicar en la pagina web los informes remitidos a la contraloria sobre el plan de	15/06/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Información para niños	1. publicar de manera interactiva es decir con movimiento y sonido la informacion	25/07/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Preguntas y respuestas frecuentes	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Boletines y publicaciones	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Noticias	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Calendario de actividades	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Glosario	1. establecer en la pagina de inicio un glosario propio de la entidad para que la	20/08/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Política de privacidad y condiciones de uso	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Política editorial y de actualización	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Oferta de empleos	1. publicar la oferta de empleos de la entidad de acuerdo a los cargos que van a ser	5/06/2012	Jairo Rivera León	Web Master
B. ESTÁNDARES DE NAVEGACIÓN				
Identidad visual	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Enlace al Portal del Estado Colombiano	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Fecha de la última actualización	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Número de Visitas	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
División de los contenidos	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Uso de colores	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Uso de marcos	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Manejo de vínculos	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Mapa del sitio	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master

Acceso a la página de inicio	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Acceso al menú principal	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Ruta de navegación	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Nombre de dominio	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Marcación y/o etiquetado	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Parpadeo	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Uso de navegadores	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master

FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. MECANISMOS DE INTERACCIÓN				
Servicios de información al ciudadano	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Mecanismo de búsqueda	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o Encuestas de opinión	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Encuestas de opinión	1. Colocar en la pagina un mecanismo de consulta a traves de encuestas disponible en el	15/07/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Información en audio y/o video	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Servicios de atención en línea	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Mecanismos de participación	1. habilitar un mecanismo de participacion de la comunidad al que puede acudir y los	15/07/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Ayudas	1. crear una ayuda tutorial o simulador para cada tramite o servicio de la entidad,	20/08/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Avisos de confirmación	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
B. FORMULARIOS Y CONSULTAS				
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	1. Habilitar un link para la consulta de loss formulario que existen en la entidad, a través	10/09/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Consulta a bases de datos	1. Habilitar un link para la consulta de las bases de datos que existen en la entidad, a	10/09/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Certificaciones y constancias en línea	1. Colocar en la pagina un mecanismo de descargue disponible de certificaiones y	15/12/2012	Jairo Rivera León	Web Master

FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. UTILIDADES WEB				
Acceso vía móvil	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Cobertura geográfica	1. Establecer un mecanismo grafico de identificación y visualización a través del Sigot.	15/06/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Otros idiomas	Objetivo cumplido	21/10/2011	Jairo Rivera León	Web Master
Monitoreo del desempeño y uso	1. crear un mecanismo de monitoreo sobre el desempeño y uso de la pagina web	10/10/2012	Jairo Rivera León	Web Master
B. SISTEMAS TRANSVERSALES				
Contratación en línea	1. establcer procesos de contratación a trvés de la pagina web.	15/09/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Uso de sistemas transversales	Objetivo cumplido	1/12/2011	Jairo Rivera León	Web Master
C. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA				
TRÁMITES EN LÍNEA	1, tomar los tramites priorizados	15/11/2012	Jairo Rivera León	Web Master
SERVICIOS EN LÍNEA	1, Tomar los servicios priorizados	15/11/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	1. establecer un mecanismo de consulta del estado de lo tramites y servicios en linea	15/11/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Plazos de respuesta	1. informar los plazos de respuesta de los tramites y servicios de la entidad, a través del	15/11/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Estampado de tiempo	1. Establecer la fecha y hora en el tramite o servicio en los priorizados que tenga la	15/11/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Pagos electrónicos	1. establecer los pagos de tramites y servicios priorizados de manera sistemática	15/11/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Firma electrónica	1. utilizar la firma electronica en los tramites y servicios priorizados de la entidad	15/11/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Firma digital	1. utilizar la firma digital en los tramites y servicios priorizados de la entidad	15/11/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Medición de la satisfacción de los usuarios	1. crear un mecanismo de medicion del grado de satisfaccion de los usuarios, tan pronto	15/11/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	1. crear un mecanismo de electronico para generar estadísticas del uso de los tramites y	15/11/2012	Jairo Rivera León	Web Master
Política de seguridad	1. crear un documento que defina las políticas de seguridad definidas por la entidad	15/11/2012	Jairo Rivera León	Web Master

FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo

PASO 4. DIÁLOGO CON LA CIUDADANÍA			
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Definir con la ciudadanía los espacios, canales y momentos más adecuados para dialogar.	30/10/2012	Alexandra Becerra Orellanos	Secretaria de Gobierno
Seleccionar y divulgar la metodología y canales para promover el diálogo en las jornadas de rendición de cuentas.	30/10/2012	Alexandra Becerra Orellanos	Secretaria de Gobierno
Convocar a la ciudadanía o atender peticiones ciudadanas para el diálogo.	30/10/2012	Alexandra Becerra Orellanos	Secretaria de Gobierno
Diseñar la agenda de las jornadas de diálogo y preparar la logística de eventos.	30/10/2012	Alexandra Becerra Orellanos	Secretaria de Gobierno
Alistar la información para entregar a la ciudadanía.	30/10/2012	Alexandra Becerra Orellanos	Secretaria de Gobierno
Jornadas de diálogo, participativas e interactivas.	30/10/2012	Alexandra Becerra Orellanos	Secretaria de Gobierno
Evaluar las jornadas de diálogo y divulgar las Actas de las jornadas de diálogo.	30/10/2012	Alexandra Becerra Orellanos	Secretaria de Gobierno

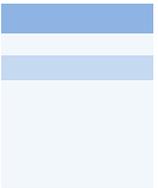
PASO 5. VALORACIÓN Y CONSOLIDACIÓN			
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Recopilar, sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas.	30/10/2012	Alexandra Becerra Orellanos	Secretaria de Gobierno
Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.	30/10/2012	Alexandra Becerra Orellanos	Secretaria de Gobierno
Canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.	30/10/2012	Alexandra Becerra Orellanos	Secretaria de Gobierno
Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora.	30/10/2012	Alexandra Becerra Orellanos	Secretaria de Gobierno
Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos.	30/10/2012	Alexandra Becerra Orellanos	Secretaria de Gobierno
Evaluar el proceso de rendición pública de cuentas e identificar lecciones aprendidas.	30/10/2012	Alexandra Becerra Orellanos	Secretaria de Gobierno
Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas.	30/10/2012	Alexandra Becerra Orellanos	Secretaria de Gobierno

4. PLAN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - DNP

[VER INSTRUCTIVO](#)

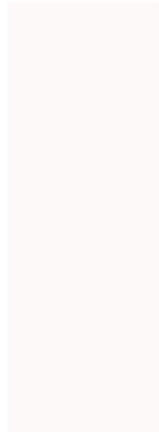
Estrategia	Requerimiento	¿Cumple actualmente con el		Indique las actividades propuestas	Dependencia responsable
		Si	No		
Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos	Poner en funcionamiento la oficina o ventanilla única para la recepción de documentos.		X	implementar la oficina unica	Secretaria de Gobierno
	Poner en funcionamiento línea telefónica de forma permanente para la atención de peticiones.	X			Secretaria de Gobierno
	Elaborar informes trimestrales de quejas y reclamos con el fin de mejorar el servicio que	X			Secretaria de Gobierno
Información <i>(Ley 1437 de 2011 artículos 7 y 8)</i> <i>Las entidades ponen a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:</i>	- Los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos;	X			Secretaria de Gobierno
	- Procedimientos, trámites, servicios de la entidad		X	Implementar los procedimientos, tramites y servicios de la entidad	Secretaria de Gobierno
	- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus		X	Informar requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	Secretaria de Gobierno
	- Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención	X			Secretaria de Gobierno
	- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un	X			Secretaria de Gobierno
Realizar mediciones sobre la percepción (satisfacción) del ciudadano respecto al	X			Secretaria de Gobierno	
Canales de atención	Disponer de un sistema de turnos que permita la atención ordenada y prioritaria de los		X	Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada	Secretaria de Gobierno
	Contar con puertas de acceso que abran hacia el exterior o en ambos sentidos.		X	Adecuar las puertas principales de acceso a las oficinas	Secretaria de Gobierno
Atención Prioritaria	Permitir el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas		X	Permitir el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias	Secretaria de Gobierno
	Disponer de por lo menos un servicio sanitario accesible para los ciudadanos.	X			Secretaria de Gobierno
	Garantizar la atención presencial al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana.	X			Secretaria de Gobierno
	Garantizar la atención en sus puntos presenciales de todas las personas que hubieran ingresado	X			Secretaria de Gobierno
	Dar prelación a la atención presencial a las personas en situación de discapacidad.	X			Secretaria de Gobierno

	Proveer ascensores, o rampas con las especificaciones técnicas para puntos		X	Adecuar rampas con especificaciones técnicas	Secretaria de Gobierno
Cualificación de los servidores públicos	Capacitar permanentemente a los servidores públicos encargados de la orientación y atención al ciudadano. (Ley 1437 de 2011 - artículo 9, Ley 734 de 2002 - artículo 22)		X	Capacitar a servidores públicos en materia de servicio al ciudadano	Secretaria de Gobierno









SE

Fecha Finalización

