

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 documento Conpes 3654 de 2010, y los postulados del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano consagrados en el Decreto 2623 de 2009 y en el documento Conpes 3649 de 2010.

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	Meta Avance	
		2012-I	2012-II
	Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2011		
Información	100,00		
Interacción	100,00		
Transacción	8,33		
Transformación	ND		
Democracia	ND		

●	NIVEL ALTO
●	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	Actualización periódica de los diferentes canales con que cuenta el portal, esto con el fin de proveer y dar una información veraz y oportuna a la comunidad en General	2/03/2007	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Misión y visión	Se encuentran Publicados los dos Criterios en el Sitio WEB	2/03/2007	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Objetivos y funciones	Los dos Elementos fueron publicados en el sitio WEB	2/03/2007	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Organigrama	El organigrama se encuentra Publicado de forma gráfica y de fácil comprensión en el sitio WEB y en constante actualización	2/03/2007	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Localización física	En el sitio WEB se encuentra en la parte inferior publicados la dirección física, atención sede principal, horarios entre otros	2/03/2007	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	En el sitio WEB se encuentra en la parte inferior publicados los teléfonos de contacto y atención sede principal, horarios entre otros	2/03/2007	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	En la parte inferior del Sitio WEB se encuentran publicados correos electrónicos de contactos, y los enlaces se encuentran válidos	4/12/2007	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Horarios y días de atención al público	Se publican en la parte inferior los horarios y días de atención al público	4/12/2007	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Directorio de funcionarios principales	Se encuentran publicados el directorio de funcionarios, nombres, apellidos, cargo, teléfono y correo electrónico institucional	4/12/2007	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Directorio de entidades	se encuentra en publicado en la página WEB el listado de entidades del mismo sector al que pertenece la entidad	16/06/2008	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Directorio de agremiaciones y asociaciones	Actualizar Incluir el Directorio Municipal de Agremiaciones y asociaciones	28/05/2012	Jhon Alexander Rubio Guzman	Secretario de Planeación
Leyes / Ordenanzas / Acuerdos	la normatividad se encuentra publicada en la página WEB, de manera organizada y se pueden consultar y descargar en línea.	30/10/2008	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Decretos	en la página web se encuentran publicados los decretos que rigen la entidad de una manera organizada de los más recientes hasta los más antiguos, pueden consultarse y descargar en línea.	30/10/2008	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	en la página se publican toda la información	30/10/2008	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Presupuesto aprobado en ejercicio	A través del Decreto 3402 de 2007 Se adoptó el FUT como mecanismo de recolección de información respecto de ejecuciones de ingresos, gastos, y demás información básica oficial, por este motivo se implementó este LINK.	10/12/2011	Jenni Jimenez Urueña	Secretaría de Hacienda
Información histórica de presupuestos	A través del Decreto 3402 de 2007 Se adoptó el FUT como mecanismo de recolección de información respecto de ejecuciones de ingresos, gastos, y demás información básica oficial, por este motivo se implementó este LINK.	8/03/2011	Jenni Jimenez Urueña	Secretaría de Hacienda
Políticas, planes o líneas estratégicas	en la página WEB de la entidad, cuenta con la publicación actualizada del plan de desarrollo	11/02/2010	Jhon Alexander Rubio Guzman	Secretario de planeación
Programas y proyectos en ejecución	se encuentra publicado en la página web del municipio el plan operativo anual de inversiones.	10/02/2011	Jhon Alexander Rubio Guzman	Secretario de planeación

Contacto con dependencia responsable	se encuentra publicado en la página web en correo electrónico institucional	2/03/2009	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Listado de trámites y servicios	Actualizar en forma constantes los canales de listados de trámites y servicios en el sitio WEB.	2/03/2009	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Información sobre la contratación	Se encuentra un enlace en la página principal, que permite acceder a la información sobre contratación por medio del logotipo oficial, que nos permite ingresar al portal único de contratación estatal.	4/11/2010	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Entes de control que vigilan a la entidad	se encuentra publicado en la página web de la institución el listado de los organismos de control como son personería, contraloría y procuraduría.	12/11/2008	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Informes de Gestión	Actualizar los informes de Gestión periódicamente.			
Metas e indicadores de gestión	la entidad cuenta en su página WEB con la publicación de los indicadores de gestión para el desarrollo de los diferentes planes adoptados por la entidad como son el plan de desarrollo.		Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Plan de Mejoramiento	se encuentran publicados los planes de mejoramiento de manera actualizada.	12/07/2011	Jairo Alexander Urueña	control interno
Información para niños	se encuentra publicada en la página WEB información referente a la actividad de la entidad, para los niños de manera didáctica, un lenguaje adecuado.	2/03/2009	Pablo Cesar Nova	sistemas
Preguntas y respuestas frecuentes	la página WEB cuenta con un listado de preguntas y respuestas referentes al que hacer cotidiano de la entidad.	1/12/2011	Pablo Cesar Nova	sistemas
Boletines y publicaciones	los boletines informáticos son descargables para facilitar su documentación.	1/03/2010	Pablo Cesar Nova	sistemas
Noticias	las noticias se encuentran en la página de inicio y se realiza periódicamente la actualización de las mismas.	11/01/2012	Pablo Cesar Nova	sistemas
Calendario de actividades	tenemos implementado el calendario de eventos o actividades en la página de inicio el cual se realizará actualización permanente	26/11/2009	Pablo Cesar Nova	sistemas
Glosario	la página WEB cuenta con un glosario o listado de términos relacionados con el que hacer institucional.	22/11/2008	Pablo Cesar Nova	sistemas
Política de privacidad y condiciones de uso	en el pie de página inicial se encuentra un enlace que permite acceder a la política de privacidad y condiciones de uso		Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Política editorial y de actualización				
Oferta de empleos	Se ha publicado información de empleos aunque las ofertas no pertenecen a la comisión nacional del servicio civil	7/12/2011	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas

B. ESTÁNDARES DE NAVEGACIÓN

Identidad visual	se cumple con la identidad visual ya que el cualquier nivel de la pagina WEB del municipio se encuentra disponible el nombre de la alcaldia ,la bandera,el escudo del municipio y el escudo de Colombia.	15/02/2008	Pablo cesar nova	sistemas
Enlace al Portal del Estado Colombiano	contamos con un enlace valido , con el logo oficial que apase en www.gobiernoenlinea .gov.co en la pagina principal WEB del municipio.	15/02/2009	Pablo cesar nova	sistemas
Fecha de la última actualización	en la pagina de inicio del portal WEB de la alcaldia municipal se encuentra la ultima fecha de actualización del sitio	15/03/2008	Pablo cesar nova	sistemas
Número de Visitas	encontramos en la pagina de inicio del sitio WEB un contador de las visitas el cual se encuentra funcionando normamente.	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas
División de los contenidos	la información del sitio WEB se encuentra estructurada en secciones, y asu vez las secciones estan estructuradas en porciones pequeñas.	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas
Uso de colores	La plataforma cuenta con estandarizacion de diseño para uso de colores en difernetes estados y su combinacion con elementos de cada pagina.	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas
Uso de marcos	El Diseño en Plataforma esta orientado al Manejo de Marcos, figuras, colores, transparencias, cambios entre otras modificacion de acuerdo al uso por parte del ciudadano.	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas
Manejo de vínculos	los vinculos son utilizados de manera correcta , de acuerdo con la normatividad existente, sin la utilizacion de abreviaturas.	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas
Mapa del sitio	La Plataforma cuenta con el LINK o funcion donde se implementa la Busqueda del Navegador a traves del SITIO empleando un Mapa de enlaces a cada canal. Funcionando adecuadamente	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas
Acceso a la página de inicio	Desde todos los niveles de la pagina WEB, se puede acceder a la pagina de inicio.	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas
Acceso al menú principal	Tiene Acceso en el Sitio WEB	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas
Ruta de navegación	Se tiene ruta de navegacion, es valida y funcional es decir se puede navegar en ella	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas
Nombre de dominio	El sitio tiene dominio GOV.CO	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas
Marcación y/o etiquetado	Se ha realizado etiquetado de los contenidos y coincide con la informacion que se pretende mostrar, ademas las fotos, videos presentan pie de pagina o una pequeña descripcion del mismo	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas
Parpadeo	Se involucra la actividad autoimatica del Parpadeo, movimiento o desplazamiento automatico en los contenidos del sitio.	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas
Uso de navegadores	El sitio WEB es totalmente funcional en Navegadores Internet Explorer, Mozilla entre otros.	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas

FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. MECANISMOS DE INTERACCIÓN				
Servicios de información al ciudadano	Se implemento el Link en la parte superior de la Pagina de inicio facultando las actividades de servicio al ciudadano, ademas se muestran etiquetas con la informacion sobre servicios prestados al ciudadano	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	Existe un LINK direccionando al buzón de peticiones, quejas y reclamos, diligenciando un formulario que permite identificar el tipo de solicitud	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	Existe un mecanismo de trazabilidad o seguimiento para las peticiones, quejas y reclamos (Numero de radicado)	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas
Mecanismo de búsqueda	Se implemento un mecanismo de busqueda de informacion en el sitio WEB, el cual tiene acceso en todos los niveles de la pagina.	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	El Sitio WEB cuenta con el servicio de RSS, en donde en forma periodica y a traves de una previa inscripcion se envia ultimas actualizaciones de los diferentes canales a un correo determinado, teniendo de esta manera a la ciudadanía actualizada en diferentes aspectos.	3/03/2008	Pablo cesar nova	sistemas
Encuestas de opinión	La aplicacion esta implementada en el Sitio, se actualiza en forma periodica y se dsiponen estos resultados para posteriores evaluaciones	5/03/2011	Pablo cesar nova	sistemas
Información en audio y/o video	Actualizacion constante al canal de informacion a traves de Medios Multimedia empleando Videos y o audios institucionales de interes general.	5/03/2011	Pablo cesar nova	sistemas
Servicios de atención en línea	La implementacion de Chat, estableciendo claramente horarios de entrada definidos por la Entidad	5/03/2011	Pablo cesar nova	sistemas
Mecanismos de participación	La implementacion del Foro se establece como mecanismo de acercamiento entre la comunidad y la Entidad Territorial	5/03/2011	Pablo cesar nova	sistemas
Ayudas	Se incluiran las ayudas a formularios en Linea y demas informacion relevante para el buen funcionamiento y evitar de esta manera errores en el diligenciamiento de los mismos.	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas
Avisos de confirmación	Las solicitudes registradas en el Sitio WEB son confirmadas a traves de Mensajes o avisos de confirmacion de recepcion o radicado de la informacion.	2/03/2007	Pablo cesar nova	sistemas
B. FORMULARIOS Y CONSULTAS				
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	se pretende i9mplemetar los medios tecnologicos adecuados para realizar el diligenciamiento en linea de formularios	10/12/2012		COMITÉ GELT
Consulta a bases de datos	Actualmente se cuenta con la Consulta de Base de Datos del SISBEN, disponible en Linea con una aplicacion valida al sitio SISBEN. NET, en donde se puede consultar e imprimir dicha consulta.	23/03/2012	Pablo cesar nova	sistemas
Certificaciones y constancias en línea	pendiente de ajuste de plataforma para generar certificaciones y constancias en linea	10/12/2012	Pablo cesar nova	sistemas

FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. UTILIDADES WEB				
Acceso vía móvil	El Sitio WEB es navegable a través de dispositivos móviles, con acceso rápido y ligero, se actualiza instantáneamente.	2/03/2007	Mauricio Cuellar Arias, Alex Urueña, Pablo Cesar Nova Quintero	Alcalde Municipal-Control Interno-Sistemas
Cobertura geográfica	Implementar esta opción dentro de la plataforma	27/08/2012	Pablo Cesar Nova	sistemas
Otros idiomas	El sitio cuenta con la Traducción de Idioma, en uno de sus link principales	2/03/2007	Pablo Cesar Nova	sistemas
Monitoreo del desempeño y uso	Se cuenta con un mecanismo que monitorea el desempeño y uso del Portal	2/03/2007	Pablo Cesar Nova	sistemas
B. SISTEMAS TRANSVERSALES				
Contratación en línea	Dentro del sitio se actualiza de forma periódica la contratación realizada en la Administración, esto se hace con enlaces directos a la Plataforma de Contratación Estatal www.contratos.gov.co	3/04/2008	Jorge Enrique Espitia	Gobierno
Uso de sistemas transversales	Dentro del Portal una de las acciones primordiales están en la actualización, registro y disposición de enlaces a entidades que involucran procesos que en algún momento se utilizan de estas funciones como entes transversales	3/04/2008	Pablo Cesar Nova	sistemas
C. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA				
TRÁMITES EN LÍNEA	se pretende modificar y actualizar la plataforma tecnológica para realizar los trámites en línea	12/12/2012		comité GELT
SERVICIOS EN LÍNEA	Se registra el servicio de Puntaje Consulta Sisben, se actualiza en forma periódica	23/03/2012	Jhon Alexander Rubio Guzman	Secretario de Planeación
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	se pretende modificar y actualizar la plataforma tecnológica para realizar los trámites en línea	1/12/2012		comité GELT
Plazos de respuesta	pendiente por tecnología	1/12/2012		comité GELT
Estampado de tiempo	pendiente por tecnología	1/12/2012		comité GELT
Pagos electrónicos	se requiere de la actualización de la plataforma mediante un software, y utilizando la herramienta PSE	1/12/2012		comité GELT
Firma electrónica	actualización de plataforma y convenio con una entidad que nos facilite mecanismos digitales	1/12/2012		todos los funcionarios
Firma digital	actualización de plataforma y convenio con una entidad que nos facilite mecanismos digitales	1/12/2012		todos los funcionarios
Medición de la satisfacción de los usuarios	implementación en la web de una encuesta de satisfacción del usuario	1/12/2012	Pablo Cesar Nova	sistemas
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	implementación de mecanismo electrónico para realizar estadística sobre el uso de trámites y servicios	1/12/2012	Jairo Alexander Urueña Osina Pablo Cesar Nova Quintero	control interno sistemas
Política de seguridad	implementar una política de seguridad	1/12/2012		comité GELT

FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. CADENAS DE TRÁMITES E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN				
Cadena de trámites optimizada	Se deben gestionar o poner en funcionamiento los tramites y servicios para poder realizar la optimizacion de los mismo.	21/12/2012		comité GELT
Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información	Se deben gestionar o poner en funcionamiento los tramites y servicios para poder realizar la optimizacion de los mismo.	21/12/2012		comité GELT
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	Se deben gestionar o poner en funcionamiento los tramites y servicios para poder realizar la optimizacion de los mismo.	21/12/2012		comité GELT
Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional	Se deben gestionar o poner en funcionamiento los tramites y servicios para poder realizar la optimizacion de los mismo.	21/12/2012		comité GELT
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	No Aplica	21/12/2012		comité GELT
B. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO				
Implementación de múltiples canales	Se realizara encuesta para identificar por lo menos un canal adicional a Internet para ser implementado en atencio servicio al Ciudadano	21/12/2012		comité GELT
Seguimiento al uso de múltiples canales	Una vez definidos los canales de mayor uso, se establece y realizara seguimiento para evaluar tiempos de respuesta y efectividad en la misma	21/12/2012		comité GELT
Personalización		21/12/2012		comité GELT
Accesibilidad Web	El sitio es accesible desde cualquier navegador, sin limitantes de diseño ni estructura	21/12/2012		comité GELT
Incentivos y/o estímulos	Definir claramente los servicios y tramites en linea puestos a disposicion de la ciudadanía, para establecer los incentivos que se pueden utilizar dentro del marco legal.	21/12/2012		comité GELT
Ventanillas únicas virtuales	Establecer la Ventanilla Unica Virtual de Servicios	21/12/2012		comité GELT
C. GENERACIÓN DE CAPACIDADES				
Formación en Gobierno en línea	Dentro de las capacitaciones definidas para la Entidad, se ha establecidos temas relacionados con el proceso de Gobierno en Linea y sus Diferentes Etapas de Implementacion	17/08/2012	Jorge Enrique Espitia	gobierno
Formación en temas relacionados con el Gobierno en línea	Dentro del Plan de Capacitacion se tendran en cuenta Items relacionados como: optimizacion de procesos y servicio al Ciudadano	17/08/2012	Jorge Enrique Espitia	gobierno

FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS				
Convocatoria para la participación por medios electrónicos	Realizar las respectivas convocatorias por diferentes medios, incluyendo el sitio web, dichas convocatorias orientada a una población claramente definida además de establecerse en línea	10/12/2012	Mauricio Cuellar Arias	Alcalde
Participación en línea	tener en cuenta la participación del representante legal o su delegado para realizar las convocatorias para los temas de discusión en línea. - tener encuenta la población objetivo a la cual va orientado el tema de discusión.	10/12/2012	pablo cesar nova	sistemas
Proyectos de normatividad	iniciar con publicación en la página WEB de los proyectos que se encuentren en fase de desarrollo.	9/07/2012	Jhon Alexander Rubio Guzman	Planeacion
Redes sociales	La Entidad Habilita espacios dentro del Portal para la participación de la Comunidad, además se habilitan cuentas en portales externos de redes sociales con el fin de incrementar el vínculo entre la institución y la ciudadanía.	10/0/2012	pablo cesar nova	sistemas
Resultados de la participación por medios electrónicos	la entidad publica los resultados obtenidos de la participación de la ciudadanía	10/12/2012	pablo cesar nova	sistemas
Integración del Gobierno en línea a la política sectorial	se busca que el cumplimiento de la estrategia en línea este inmersa en el plan de desarrollo de la entidad y de más planes indicativos.	15/07/2012		comité GELT
Incentivos para la participación por medios electrónicos	se realizara el estudio de conveniencia para implementar cuales pueden ser los estímulos adecuados para la promoción de la participación comunitaria.	15/07/2012		comité GELT
B. DEMOCRACIA EN LÍNEA				
Convocatoria para la Democracia en línea	iniciar las convocatorias por parte del representante legal. - tener una planeación adecuada para los diferentes temas a tratar (población objetivo)- publicación en la página de los objetivos de la convocatoria- generación de resultados y análisis .1193	1/12/2012	Mauricio Cuellar Arias	Alcalde
Discusión y consulta en línea	se publicara en la página WEB semestralmente los temas de discusión para el periodo correspondiente.	1/12/2012	pablo cesar nova	sistemas
Propuestas en línea	existe en la página WEB del municipio un espacio para que las personas naturales o grupos de interés pueden opinar y realizar sus aportes sobre temas de interés social.	1/12/2012	pablo cesar nova	sistemas
Seguimiento en línea a la democracia electrónica	actualizar uno de los canales de seguimiento al cumplimiento de las metas, como la conformación de veedurías ciudadanas	1/12/2012		comité GELT
Resultados de la democracia por medios electrónicos	Se publicaran en el Sitio WEB los resultados de los diferentes procesos o convocatorias realizadas por la Entidad	1/12/2012	pablo cesar nova	sistemas

PASO 1. APRESTAMIENTO INSTITUCIONAL

ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Conformar un equipo líder del proceso que se encargue de definir y coordinar la estrategia institucional para la rendición de cuentas a la ciudadanía.	29/06/2012	Jairo Alexander Urueña Ospina	Jefe de Control Interno
Capacitación al equipo líder institucional sobre el proceso de rendición de cuentas.	30/07/2012	Jairo Alexander Urueña Ospina-DAFP	Jefe de Control Interno
Formar la actitud para la rendición de cuentas a la ciudadanía en los funcionarios de la entidad mediante acciones de sensibilización.	30/08/2012	Funcionarios	Todos

PASO 2. GENERACIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA Y VISIBILIDAD

ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Identificar y priorizar la información para la rendición de cuentas con base en indicadores de resultado, eficacia y eficiencia y en la consulta a la ciudadanía.	29/06/2012	Jhon Alexander Rubio Guzman	Secretario de Planeacion
Obtener la Información utilizando formatos estándar.	29/06/2012	Jhon Alexander Rubio Guzman	Secretario de Planeacion
Preparar la Información Pública en Lenguaje Ciudadano.	29/06/2012	Jhon Alexander Rubio Guzman	Secretario de Planeacion
Visibilizar la información a través del plan de comunicaciones.	30/07/2012	Alexander Urueña-Pablo Cesar Nova	Control Interno- Sistemas

PASO 3. MOVILIZACIÓN CIUDADANA

ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Identificar grupos poblacionales, actores y grupos de interés para definir interlocutores.	30/06/2012	Jhon Alexander Rubio Guzman	secretario de planeacion
Elaborar directorios de organizaciones sociales y actores, grupos de interés.	30/06/2012	Jhon Alexander Rubio Guzman	Secretario de Planeación
Adoptar estrategias para incentivar la participación de los grupos poblacionales, actores y organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas.	25/06/2012	Jhon Alexander Rubio Guzman	Secretario de Planeación
Consultar los temas de mayor interés para la ciudadanía.	3/07/2012	Jhon Alexander Rubio Guzman	Secretario de Planeación

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.	10/07/2012	Jhon Alexander Rubio Guzman	Secretario de Planeación
Seleccionar y divulgar la metodología y canales para promover el diálogo en las jornadas de rendición de cuentas.	19/07/2012	Jhon Alexander Rubio Guzman	Secretario de Planeación
Convocar a la ciudadanía o atender peticiones ciudadanas para el diálogo.	25/07/2012	Jairo Alexander Urueña Ospina	Control interno
Diseñar la agenda de las jornadas de diálogo y preparar la logística de eventos.	31/07/2012	jhon Alexander Rubio Guzman	Secretario de Planeación
Alistar la información para entregar a la ciudadanía.	15/08/2011	jhon Alexander Rubio Guzman	Secretario de Planeación
Jornadas de diálogo, participativas e interactivas.	31/08/2011	jhon Alexander Rubio Guzman	Secretario de Planeación
Evaluar las jornadas de diálogo y divulgar las Actas de las jornadas de diálogo.	7/09/2012	Jairo Alexander Urueña Ospina	Control Intern0

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.	3/12/2012	Pablo cesar nova quintero	Sistemas
Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.	30/06/2012	Jairo Alexander Urueña Ospina	control interno
Canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.	29/06/201	Mauricio Cuellar Arias- jorge enrique espitia	Alcalde municipal
Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora.	1/12/2012	Funcionarios Administracion	Jefes de Despacho
Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos.	1/08/2012	Jairo Alexander Urueña Ospina	Jefe de Control interno
Evaluar el proceso de rendición pública de cuentas e identificar lecciones aprendidas.	10/12/2012	Jairo Alexander Urueña Ospina	control interno
Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas.	20/12/2012	Jhon Alexander Rubio Guzman	secretario de Planeación

4. PLAN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - DNP

[VER INSTRUCTIVO](#)

Estrategia	Requerimiento	¿Cumple actualmente con el requerimiento?		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, solicitudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano. (Decreto 1122 de 1999 - artículos 13 y 31)		X	Implementar la Oficina o Ventanilla Unica para la Recepcion de Documentos	Secretaria de Gobierno- Alcalde
	Poner en funcionamiento línea telefónica de forma permanente para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas por parte de la ciudadanía. (Decreto 1122 de 1999 - artículo 31)		X	Implementar la Linea Telefonica para atencion a al Ciudadania de Forma permanente	Secretaria de Gobierno- Alcalde
	Elaborar informes trimestrales de quejas y reclamos con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el uso de los recursos y hacer más participativa la gestión pública (Ley 190 de 1995 - artículo 54, Decreto 2232 de 1995 - artículo 9)	X		Mejorara los procedimientos, para la generacion de informes base en el mejoramiento de servicio al ciudadano, con el fin de realizar acciones de mejora continua	Oficina de Control Interno-Secretaria de Gobierno- Alcalde
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		fortalecer los diferentes medios con que cuenta la administración para mantener a la ciudadanía informada sobre los derechos y deberes de los usuarios de la entidad para con ellos	todas las dependencias
	- Procedimientos, trámites, servicios de la entidad	X		implementar acciones de mejora sobre los medios utilizados para brindar la información sobre los procesos mas solicitados por la	
	- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	X		actualizar la informacion pertinente para que los ciudadanos realicen sus obligaciones de una manera facil,a de mas utilizar diferentes medios de consulta como la pagina web, carteleras, radio entre otros.	
	- Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención	X			
	- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo	X		fortalecer los diferentes medios de consulta para el ciudadano.	
	Realizar mediciones sobre la percepción (satisfacción) del ciudadano respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma tecnica de calidad en la gestión publica. (Ley 872 de 2003. NTCGP 1000:2009. Capítulo 8.2)		X	realizar encuestas sobre el grado de satisfaccion de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios.	control interno

Canales de atención	Disponer de un sistema de turnos que permita la atención ordenada y prioritaria de los requerimientos de los ciudadanos. (Ley 1437 de 2011 - artículo 7)		X	se implementara un sistemas de turnos para la atencion ordenada de los ciudadanos	control interno
	Contar con puertas de acceso que abran hacia el exterior o en ambos sentidos. (Decreto 1538 de 2005 - artículo 9)		X	realizar el arreglo de la puerta principal para que se pueda abrir hacia a fuera o en ambos sentidos	alcalde municipal
Atención Prioritaria	Permitir el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento. (Decreto 1538 de 2009 - artículo 9)	X			
	Disponer de por lo menos un servicio sanitario accesible para los ciudadanos. (Decreto 1538 de 2009 - artículo 9)	X			
	Garantizar la atención presencial al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, distribuidas en horarios que satisfagan las necesidades del servicio. (Ley 1437 de 2011 - artículo 7)	X			
	Garantizar la atención en sus puntos presenciales de todas las personas que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención. (Ley 1437 de 2011 - artículo 7)	X			
	Dar prelación a la atención presencial a las personas en situación de discapacidad. (Decreto 1122 - artículo 11)	X			
Proveer ascensores, o rampas con las especificaciones técnicas para puntos presenciales con multiples niveles. (Ley 361 de 1997 - artículo 53)	X				
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 33)	X		Aumentar las capacitaciones para el Manejo de Personal	Secretaria de Gobierno