



# **PLAN DE COMUNICACIONES SOBRE LAS HERRAMIENTAS Y TRÁMITES HABILITADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS**

**ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA**

**MUNICIPIO DE LA ESTRELLA**

## JUSTIFICACIÓN

Con el ánimo de informar a los destinatarios internos y externos acerca de las herramientas y trámites habilitados por medios electrónicos durante la fase de Transacción, se armonizarán los medios de comunicación que se usen en las entidades, tanto para informar interior como exteriormente.

El Plan de Comunicaciones Internas tiene como objetivo integrar y alinear a los funcionarios de las Entidades Territoriales con los objetivos y alcance de la Fase de Transacción y las herramientas que se hayan diseñado para habilitar trámites por medios electrónicos.

Por su parte, el Plan de Comunicaciones Externo permitirá que los ciudadanos y empresas de las Entidades Territoriales conozcan y entiendan el alcance y la funcionalidad de las herramientas y trámites que se hayan habilitado por medios electrónicos.

Estos Planes de Comunicación contienen actividades y mensajes que se transmitirán a través de los medios de comunicación que las entidades territoriales usan no solo para informar avances de GEL, sino otras novedades del municipio.

## OBJETIVO GENERAL

Armonizar los medios de comunicación que más se utilicen al interior y exterior de la administración municipal, en función de la Estrategia de Gobierno en línea del orden territorial y, particularmente, para la fase de Transacción y las herramientas y trámites habilitados en medios electrónicos.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Integrar y alinear a los funcionarios de las entidades territoriales con los objetivos y alcance de las fases la Estrategia de Gobierno en línea.
- Permitir que los ciudadanos y empresas de las entidades territoriales, conozcan y entiendan el alcance y funcionalidad de las herramientas y trámites habilitados en medios electrónicos.
- Generar apropiación conceptual, funcional y técnico por parte de los servidores públicos en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.

El diseño del Plan de Comunicaciones tiene en cuenta los dos tipos de destinatarios: internos y externos, a los cuales la administración municipal pretende involucrar en el uso y apropiación de la Estrategia de Gobierno en línea.

## 1. DIAGNÓSTICO

Este diagnóstico se ha realizado con la encuesta de comunicaciones, que suministro la información acerca de los medios más usados para informar a los públicos internos y externos de municipio LA ESTRELLA. Gracias a ello, se diseñó un plan de actividades con herramientas apropiadas por la entidad para comunicar:

- El medio más usado con los públicos internos de la entidad es el correo institucional y sistema de mensajería. En un segundo lugar, los servidores

públicos también se enteran de los temas GEL a través de la página web de Gobierno en línea.

- Para enterar a los ciudadanos de las novedades de la Estrategia, la entidad prefiere que sea a través de medios impresos y la página web.
- Para difundir la información del trámite habilitado, se usará principalmente la página de la entidad, pero se reforzarán esos mensajes a través de los medios que los servidores manifestaron ser los más usados para comunicar a los públicos internos y externos.

## 2. DEFINICIÓN Y EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA - NIVEL INTERNO

Con la necesidad de informar a los destinatarios internos las alternativas que hay para realizar trámites y servicios a través de la herramienta GEL y la importancia de que no solo los conozcan y los usen, si no que se aconsejen y ayuden a otros públicos en esta implementación, se desarrollarán actividades que contribuirán a su conocimiento y difusión:

- **Destinatarios Internos:**

Servidores públicos: alcalde, equipo de gobierno, contratistas y de carrera administrativa.

- **Acciones a emprender- Nivel interno**

**Objetivo: Generar apropiación conceptual, funcional y técnica de las herramientas y trámites habilitados en los medios electrónicos.**

**E-Tramites:** Novedades Industria y Comercio  
Reclamo Certificación de Estratificación  
Formulario Pre-Inscripción a Cursos Especiales  
Mutaciones Catastrales  
Inscripción Al programa de Mejoramiento de Vivienda  
Declaración Anual Industria y Comercio  
Certificados de Retención

**Responsable:** Líder de Gobierno en línea con el apoyo del administrador del Sitio Web y Archivo Central Municipal.

**Componentes:**

**INSTITUCIONAL**

1. Revisión de Procedimiento Administrativo: modificar los requisitos y pasos para la ejecución el trámite
2. Roles requeridos: identificar los funcionarios responsables del trámite
3. Funciones a ejecutar: modificar manual de funciones de los cargos involucrado.

**TECNOLÓGICO**

4. Descripción de la Herramienta: Presentación general de la herramienta tecnológica.
5. Roles requeridos: Generar usuarios y contraseñas requeridas
6. Taller Técnico: capacitación técnica para administradores de la herramienta

**DEMANDA**

7. Plan de Comunicaciones: presentación y adopción de la propuesta del Plan de Comunicación.
8. Socialización de los trámites en línea<sup>1</sup>: Propuesta de socialización con los funcionarios de la entidad y la comunidad.

**Actividades:**

**Jornada de capacitación:** se realizarán jornadas de capacitación para los servidores públicos en los que se instruirá acerca de todas las actividades de los componentes Institucional, Tecnológico y Demanda, la descripción de los trámites en línea y su proceso de solicitud como ciudadanos a través del portal Web Institucional.

- Desarrollo de la jornada de capacitación a funcionarios: Descripción de los trámites dispuestos, realizar ejercicio descriptivo del trámite explicación de los tiempos y medios de respuesta a la ciudadanía.

---

<sup>1</sup> Esta actividad esta dando cumplimiento a la Ficha AMEPA4-COCA, del modelo avanzado para Áreas Metropolitanas. "Sesiones de tutoría sobre el uso y manejo de la aplicación de trámites en línea"

- Una semana antes de la jornada, se enviará un correo electrónico, medio más usado por la entidad para informar a los servidores públicos.
- Se realizarán listados de asistencia.

Campaña de concienciación: se realizará una campaña entre los servidores públicos que los motive a visitar la página del municipio y la herramienta GEL, para que conozcan el desarrollo de las actividades de los componentes, sus resultados y las ventajas que traen a la entidad y a los ciudadanos del municipio:

- Mensajes a través del sistema de mensajería instantánea.

**Socialización del trámite en línea:** Propuesta de socialización con los funcionarios de la entidad y la comunidad:

- El Comité GEL invitara a cada una de las dependencias de la Entidad con el ánimo de promover el uso de los trámites en línea por parte de los ciudadanos. En estos acercamientos más personalizados se logrará que los ciudadanos conozcan las ventajas de utilizar los servicios dispuestos a través de los portales Web Institucionales.

### **3. DEFINICIÓN Y EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA - NIVEL EXTERNO**

En aras de informar a los públicos externos de las herramientas y trámites habilitados por los medios electrónicos, se ejecutarán una serie de actividades que permitan su conocimiento y uso a los públicos definitivos y finales: los ciudadanos.

- **Destinatarios Externos:**

Ciudadanos y organizaciones

- **Acciones a emprender- Nivel Externo**

**Objetivo:** Involucrar y motivar informar a los destinatarios externos en el uso e implementación de la Estrategia.

**E-Tramites:** Novedades Industria y Comercio  
Reclamo Certificación de Estratificación  
Formulario Pre-Inscripción a Cursos Especiales  
Mutaciones Catastrales  
Inscripción Al programa de Mejoramiento de Vivienda  
Declaración Anual Industria y Comercio  
Certificados de Retención

**Responsable:** Responsable de Administrar el sitio Web y área de Comunicaciones.

**Recursos:**

Campaña de conocimiento y difusión:

- A través de acuerdos comerciales que tenga la entidad con emisoras, se informará a los ciudadanos acerca de los trámites habilitados.
- De la misma manera, se propone usar canales locales para realizar pautas comerciales previa a los programas institucionales, que inviten a los ciudadanos a visitar la página del municipio y entren a la herramienta GEL para que conozcan y usen el trámite habilitado.
- Hacer asesoría a través de las herramientas habilitadas en GEL (chat, foros, entre otros).
- Asesoría a través de las redes sociales.
- Publicar en la página web de la entidad, a través de un enlace, información acerca del trámite habilitado, tutoriales para su uso y dando a conocer las ventajas que le trae a quienes lo diligencian por ese medio.