

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 Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2011	Meta Avance		Nivel
		2012-I	2012-II	
Información	50,00	80	100	NIVEL ALTO
Interacción	93,41	100	100	NIVEL MEDIO
Transacción	24,77		100	NIVEL BAJO
Transformación	55,62			
Democracia	2,50			

1.2. Plan de Actividades - Responsables - Plazos

CRITERIO	FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA			
	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
<i>A. INFORMACIÓN MÍNIMA</i>				
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	1. Solicitar la clave en el SUIT 2. Actualizar información en el Portal del Estado Colombiano, a partir del recibo de la clave.	31/07/2012	Angélica María Díaz Martínez	Secretaria
Misión y visión	1. Realizar monitoreo mensual para garantizar información actualizada, y verificar que la misma no haya sido caducada en el sitio web	31/12/2012	Ariel Quintero Díaz	Asesor de Control Interno



PLAN DE ACCIÓN

Objetivos y funciones	1. Realizar monitoreo mensual para garantizar información actualizada 2. Mejorar presentación de la información en cada una de las dependencias.	31/12/2012	Ariel Quintero Díaz	Asesor de Control Interno
Organigrama	1. Realizar monitoreo mensual para garantizar información actualizada, evitando que la misma no caduque en el sitio web	31/12/2012	Celia Cárdenas Aparicio	Técnico Operativo Área de Recursos Humanos, Físicos e Informática
Localización física	1. Solicitar a soporte técnico corrección de falla que no permite actualizar la información. 2. Actualizar la información	31/07/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	1. Solicitar a soporte técnico corrección de falla que no permite actualizar la información. 2. Actualizar la información	30/06/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	1. Solicitar a soporte técnico corrección de falla que no permite actualizar la información. 2. Actualizar la información	30/06/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
Horarios y días de atención al público	1. Solicitar a soporte técnico corrección de falla que no permite actualizar la información. 2. Actualizar la información	30/06/2012	Celia Cárdenas Aparicio	Técnico Operativo Área de Recursos Humanos, Físicos e Informática
Directorio de funcionarios principales	1. Realizar monitoreo mensual para garantizar información actualizada, evitando que la misma no caduque en el sitio web 2. Actualizar la información de acuerdo a las novedades que se presenten	31/12/2012	Celia Cárdenas Aparicio	Técnico Operativo Área de Recursos Humanos, Físicos e Informática
Directorio de entidades	1. Coordinar con el Concejo Municipal el suministro de información actualizada. 2. Oficiar a las instituciones educativas para el suministro y actualización de información, incluyendo datos de contacto. 3. Oficiar a las instituciones de salud con asiento en el Municipio para el suministro y actualización de información, incluyendo datos de contacto. 4. Oficiar a las empresas de servicios públicos para el suministro y actualización de información, incluyendo datos de contacto. 5. Identificar otras entidades de diferente orden con presencia en el Municipio para vincularlas al sitio web.	31/07/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Directorio de agremiaciones y asociaciones	1. Identificar las agremiaciones y asociaciones activas en el Municipio. 2. Oficiar a las agremiaciones y asociaciones identificadas para coordinar suministro y actualización de información.	31/08/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
Leyes / Ordenanzas / Acuerdos	1. Coordinar con el Concejo Municipal la publicación de los Acuerdos Municipales pendientes de publicación. 2. Identificar leyes y ordenanzas para su publicación	31/12/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
Decretos	1. Coordinar el escaneo y remisión de decretos para su publicación en la web municipal. 2. Realizar monitoreo bimensual para garantizar la actualización de la información.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	1. Coordinar el escaneo y remisión de actos administrativos (Resoluciones, circular y otros) de carácter general para su publicación en la web municipal. 2. Realizar monitoreo bimensual para garantizar la actualización de la información.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde



PLAN DE ACCIÓN

Presupuesto aprobado en ejercicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a soporte técnico de Gobierno en Línea, la habilitación del enlace al FUT, que aparece en la presentación de la sección Presupuesto y Finanzas Públicas. 2. Solicitar a soporte técnico la habilitación de canal de presupuesto en el sitio web. 3. Levantamiento de la información 4. Actualización de la información 	30/08/2012	Romelia Sánchez Gómez	Profesional Universitario Grupo de Tesorería y Finanzas Públicas
Información histórica de presupuestos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a soporte técnico de Gobierno en Línea, la habilitación del enlace al FUT, que aparece en la presentación de la sección Presupuesto y Finanzas Públicas. 2. Solicitar a soporte técnico la habilitación de canal de presupuesto en el sitio web. 3. Levantamiento de la información 4. Actualización de la información 	31/07/2012	Romelia Sánchez Gómez	Profesional Universitario Grupo de Tesorería y Finanzas Públicas
Políticas, planes o líneas estratégicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicar el Plan de Desarrollo Municipal 2. Publicar el Plan Indicativo 3. Oficiar a la Secretarías para que suministren los distintos planes que maneja cada una, para su publicación en la web. 	30/09/2012	Ariel Quintero Díaz	Asesor de Control Interno
Programas y proyectos en ejecución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicar el plan de acción de la vigencia 2. Publicar el POAI de la vigencia 	30/09/2012	Ariel Quintero Díaz	Asesor de Control Interno
Contacto con dependencia responsable	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vincular a cada programa, la dependencia responsable, a través de la cual se obtiene el correo electrónico institucional. 2. Realizar monitoreo bimensual para evitar que la información caduque. 	31/12/2012	Argemira Díaz Sánchez	Profesional Universitario Area de Planificación Económica y Social
Listado de trámites y servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar el levantamiento de la hoja de vida de los trámites y servicios. 2. Incorporar la información a la página y al PEC. 3. Realizar los enlaces pertinentes. 	30/09/2012	Gerardo Ardila Rueda	Contratista - Asesor Gobierno en Línea
Información sobre la contratación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar monitoreo bimensual para verificar que el enlace al PUC esté activo. 2. Establecer con el funcionario encargado de publicar en el SECOP, la remisión del enlace de cada proceso para vincular al sitio web municipal. 3. Solicitar a soporte técnico ampliación del campo Número de Proceso, para mejorar la presentación de la página. 	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Entes de control que vigilan a la entidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Activar la información sobre las entidades que ejercen control, y están caducadas 2. Actualizar la información complementando con datos de contacto y procedimientos para presentar denuncias. 	30/07/2012	Ariel Quintero Díaz	Asesor de Control Interno
Informes de Gestión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar la información de informes a Contraloría, Concejo y Ciudadanía, de vigencias anteriores y actual 2. Actualización de la información 	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor de Despacho
Metas e indicadores de gestión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar la información sobre avance del plan de desarrollo vigencia 2011 y los que se produzcan en la actual vigencia. 2. Publicar la información en el sitio web 3. Realizar monitoreo trimestral para garantizar la información. 	31/12/2012	Argemira Díaz Sánchez	Profesional Universitario
Plan de Mejoramiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar la información de todos los planes de mejoramiento vigentes con sus respectivos informes. 2. Publicar los planes de mejoramiento con sus informes de ejecución. 	31/12/2012	Ariel Quintero Díaz	Asesor Control Interno



PLAN DE ACCIÓN

Información para niños	1. Publicar información acorde al cumplimiento del criterio.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Preguntas y respuestas frecuentes	1. Identificar preguntas frecuentes por parte de las secretarías y hacer publicaciones semestrales.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Boletines y publicaciones	1. Solicitar a soporte técnico de Gobierno en Línea la modificación para que los boletines y publicaciones se organicen de la más reciente a la más antigua. 2. Actualizar la información	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Noticias	1. Actualizar el canal de noticias como mínimo semanalmente.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Calendario de actividades	1. Establecer la entrega semanal de información por parte de las dependencias. 2. Actualizar semanalmente el calendario de eventos	31/12/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
Glosario	1. Coordinar entrega de información semestral por parte de todas las secretarías 2. Actualización de la información	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Política de privacidad y condiciones de uso	1. Monitoreo trimestral para verificar el cumplimiento del criterio.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Política editorial y de actualización	1. Formular la política editorial de la entidad. 2. Publicar la información	31/07/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
Oferta de empleos	1. Actualizar la información acorde con los requisitos de cumplimiento del criterio.	30/07/2012	Celia Cárdenas Aparicio	Técnico Operativo Area de Recursos Humanos, Físicos e Informática
B. ESTÁNDARES DE NAVEGACIÓN				
Identidad visual	1. Mantener de manera estática y siempre disponible en el encabezado de la página, la identidad visual del Municipio.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Enlace al Portal del Estado Colombiano	1. Mantener visible a través del logo oficial, el enlace al portal del estado colombiano	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Fecha de la última actualización	1. Moniterio mensual para verificar que la fecha aparezca en la página de inicio y sea coherente con la fecha de publicación de contenidos.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Número de Visitas	1. Realizar moniterio mensual para verificar que en la página de inicio aparezca el contador de visitas y que el mismo funcione.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
División de los contenidos	1. Mantener la información está, estructurada en secciones. 2. Mantener información de cada sección descrita en porciones pequeñas. 3. No repetir secciones manteniendo coherencia con la información que se publica en cada una de ellas.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Uso de colores	1. Revisión del cumplimiento del criterio 2. Actualización de la información	30/08/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Uso de marcos	1. Revisión del cumplimiento del criterio 2. sugerencias a soprte de gobierno en línea si fuere necesario	30/08/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web



PLAN DE ACCIÓN

Manejo de vínculos	1. Realizar monitoreo al sitio web a fin de verificar que no existan enlaces rotos 2. Manejar vínculos en los casos estrictamente necesarios, observando el cumplimiento de los requisitos del criterio.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Mapa del sitio	1. Realizar monitoreo trimestral para garantizar la existencia y funcionalidad del enlace a mapa del sitio.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Acceso a la página de inicio	1. Realizar monitoreo trimestral para garantizar la existencia de enlace a página de inicio desde cualquier sitio.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Acceso al menú principal	1. Realizar monitoreo trimestral para garantizar el acceso al menú principal	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Ruta de navegación	1. Realizar monitoreo trimestral para garantizar la existencia de ruta de navegación válida	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Nombre de dominio	1. Continuar utilizando el dominio .gov.co	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Marcación y/o etiquetado	1. Etiquetar todos los elementos gráficos y sonoros que se incluyan en el sitio web.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Parpadeo	1. Incluir la opción de detener en la información que se publique con parpadeo o desplazamiento.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Uso de navegadores	1. Realizar pruebas trimestrales para garantizar la funcionalidad del sitio web en al menos internet explorer y firefox	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web

FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
<i>A. MECANISMOS DE INTERACCIÓN</i>				
Servicios de información al ciudadano	1. Realizar monitoreo trimestral para verificar la existencia de enlace que cumpla con los diferentes requisitos	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	1. Solicitar a soporte técnico de Gobierno en Línea la modificación de los canales de buzón de contacto, quejas y reclamos de manera que a través de un formulario permite identificar la clase de solicitud, exista una ayuda en donde se indican las características, requisitos y plazos de respuesta de cada solicitud, de acuerdo con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.	30/07/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	1. Realizar pruebas trimestrales de verificación de funcionalidad del sistema. 2. Crear el reglamento de responsabilidades de atención al ciudadano	31/12/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
Mecanismo de búsqueda	1. Realizar monitoreo trimestral para verificar la existencia y funcionalidad del mecanismo de búsqueda.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web



PLAN DE ACCIÓN

Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	1. Verificar trimestralmente la existencia del mecanismo de suscripción a servicios de información (noticias, boletines eventos etc.) a través del correo electrónico o RSS.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Encuestas de opinión	1. Establecer al interior de la entidad, la formulación de encuestas mensuales, por parte de las dependencias. 2. Solicitar a soporte técnico de Gobierno en Línea la inclusión del histórico de encuestas con sus correspondientes resultados. 3. Generar un boletín informativo sobre los resultados de la encuesta realizada	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Información en audio y/o video	1. Identificar videos y audios con información relevante sobre la entidad y para la ciudadanía. 2. Publicar videos y audios con el cumplimiento de los requisitos definidos para el cumplimiento del criterio.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Servicios de atención en línea	1. Definir las condiciones para operación de los servicios de atención en línea realizando su publicación el sitio web para conocimiento de los usuarios.	31/07/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
Mecanismos de participación	1. Establecer foros bimensuales por Secretaría 2. Abrir cuenta en Twiter 3. Abrir cuenta en Facebook	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
Ayudas	Diseñar la ayuda o tutorial por cada trámite o servicio que se disponga en línea y que suponga la interacción con el ciudadano de los canales disponibles por el programa de gobierno en línea.	31/12/2012	Gerado Ardila Rueda	Contratista - Asesor Gobierno en Línea
Avisos de confirmación	1. Realizar pruebas trimestrales para verificar el cumplimiento de los requisitos para el cumplimiento del criterio.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
B. FORMULARIOS Y				
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	1. Disponer para descarga los formularios que correspondan a los trámites y servicios de los canales disponibles por el programa de Gobierno en Línea. 2. Proyectar la construcción de la aplicación para en el plan de acción de la vigencia 2013 y 2014	30/09/2012	Gerado Ardila Rueda	Contratista - Asesor de Gobierno en Línea
Consulta a bases de datos	1. Disponer del enlace para la consulta del puntaje del SISBEN. 2. Disponer de la consulta de la liquidación del impuesto predial.	30/09/2012	Gerado Ardila Rueda	Contratista - Asesor de Gobierno en Línea
Certificaciones y constancias en línea	1. Levantar el inventario de certificaciones y constancias a disponer en línea 2. Proyectar la construcción de la aplicación para en el plan de acción de la vigencia 2013-2014.	30/09/2012	Gerado Ardila Rueda	Contratista - Asesor de Gobierno en Línea
FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. UTILIDADES WEB				
Acceso vía móvil	1. Revisión trimestral para verificar el cumplimiento del criterio.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Cobertura geográfica	1. Establecer el enlace al SIG-OT	30/07/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web



PLAN DE ACCIÓN

Otros idiomas	1. Verificar trimestralmente el cumplimiento del criterio.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Monitoreo del desempeño y uso	1. Verificar trimestralmente la existencia y funcionalidad del mecanismo de monitoreo y uso del sitio web. 2. Presentar informe mensual de desempeño y uso del sitio web, al Comité de GELT que sirva de base para la toma de decisiones.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
<i>B. SISTEMAS TRANSVERSALES</i>				
Contratación en línea	1. Publicar en el portal unico de contratación todos los procesos contractuales de la entidad.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Uso de sistemas transversales	1. Presentación de informe de los sistemas transversales utilizados en cada Secretaría en cada reunión del comité GEL	31/12/2012	Ariel Quintero Díaz	Asesor de Control Interno
<i>C. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA</i>				
TRÁMITES EN LÍNEA	1. Implementar los trámites en línea puestos a disposición por el programa GEL. 2. Elaborar un plan de implementación de trámites priorizados a través de la ventanilla única, y presentarlo a aprobación presupuestal para 2013 y 2014.	30/09/2012	Gerado Ardila Rueda	Contratista- Asesor de Gobierno en Línea
SERVICIOS EN LÍNEA	1. Efectuar el levantamiento del inventario de servicios en cada Secretaría. 2. Priorización de servicios. 3. Elaborar un plan de implementación de servicios priorizados, y presentarlo a aprobación presupuestal para 2013 y 2014	30/09/2012	Gerado Ardila Rueda	Contratista- Asesor de Gobierno en Línea
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	1. Realizar monitoreo trimestral para verificar el funcionamiento del servicio de consulta del estado de trámite o servicio	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Plazos de respuesta	1. Informar a los usuarios plazos de respuesta de solicitudes de trámites y servicios que se dispongan en línea, consistentes con la información que la entidad publica en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.	31/12/2012	Gerado Ardila Rueda	Contratista- Asesor de Gobierno en Línea
Estampado de tiempo	1. Garantizar en los trámites y servicios priorizados por la entidad, cuando sea requerido, el registro de la fecha y la hora en la cual sucede la transacción electrónica.	31/12/2012	Gerado Ardila Rueda	Contratista- Asesor de Gobierno en Línea
Pagos electrónicos	1. Puesta en funcionamiento de los servicios habilitados por el programa GEL en los canales de la página. 2. Elaborar un plan de implementación de servicios o trámites y servicios priorizados con pago, y presentarlo a aprobación presupuestal	30/09/2012	Gerado Ardila Rueda	Contratista- Asesor de Gobierno en Línea
Firma electrónica	1. Garantizar la habilitación de la firma electrónica en los resultados de los trámites o servicios generados por la entidad en medios electrónicos, cuando éstos así lo requieran, y si así lo determina el análisis jurídico de la entidad.	31/12/2012	Gerado Ardila Rueda	Contratista- Asesor de Gobierno en Línea
Firma digital	1. Garantizar la habilitación de la firma digital en los resultados de los trámites o servicios generados por la entidad en medios electrónicos, cuando éstos así lo requieran, y si así lo determina el análisis jurídico de la entidad.	31/12/2012	Gerado Ardila Rueda	Contratista- Asesor de Gobierno en Línea

PLAN DE ACCIÓN

Medición de la satisfacción de los usuarios	1. Realizar encuestas de satisfacción de trámites y servicios que se dispongan en línea, mostrando los resultados de la última medición.	31/12/2012	Gerado Ardila Rueda	Contratista- Asesor de Gobierno en Línea
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	1. Coordinar con soporte técnico de Gobierno en Línea la disposición de una herramienta para realizar el monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	30/08/2012	Gerado Ardila Rueda	Contratista- Asesor de Gobierno en Línea
Política de seguridad	1. Elaborar documento que describa la política de seguridad que incluyan: uso de registro de usuarios, gestión de sesiones seguras, generación de registros de auditoría y validez jurídica para dar pleno valor probatorio a los mensajes de datos, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.	30/09/2012	Gerado Ardila Rueda	Contratista- Asesor de Gobierno en Línea

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	1. Análisis de una cadena de trámites	30/11/2012	Gerardo Ardila Rueda	Contratista- Asesor de Gobierno en Línea
Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información	1. Proyectar en el plan de acción vigencias 2013 la implementación de este criterio	30/11/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	1. Proyectar en el plan de acción vigencias 2013 la implementación de este criterio	30/11/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional	1. Proyectar en el plan de acción vigencias 2013 la implementación de este criterio	30/11/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	1. Realizar consultas a Soporte Técnico de Gobierno en Línea sobre acciones para pertenecer como entidad territorial, a la red de alta velocidad del Estado Colombiano	30/11/2012	Gerardo Ardila Rueda	Contratista- Asesor de Gobierno en Línea
B. ORIENTACIÓN AL				
Implementación de múltiples canales	1. Proyectar en el plan de acción vigencias 2013 la realización de la caracterización de clientes para determinar cuáles canales electrónicos son los más apropiados para la provisión de información, trámites, servicios, participación y democracia por medios electrónicos (Internet, teléfono móvil, teléfono fijo, mensajes de texto, puntos electrónicos de atención, cajeros electrónicos, televisión digital, video conferencia, fax, audio respuesta).	30/11/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
Seguimiento al uso de múltiples canales	1. Proyectar en el plan de acción vigencias 2013-2014 la implementación de este criterio	30/11/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
Personalización	1. Personalizar la publicación de la información en su sitio web, de acuerdo con las necesidades de sus usuarios.	31/12/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor Sitio Web
Accesibilidad Web	1. Revisar periódicamente el cumplimiento de la norma y estándares de accesibilidad	31/12/2012	Gerado Ardila Rueda	Contratista- Asesor de Gobierno en Línea

PLAN DE ACCIÓN

Incentivos y/o estímulos	1. Proyectar en el plan de acción vigencias 2013 la implementación de este criterio	30/11/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
Ventanillas únicas virtuales	1. Proyectar en el plan de acción vigencia 2013 la implementación de este criterio	30/11/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
<i>C. GENERACIÓN DE CAPACIDADES</i>				
Formación en Gobierno en línea	1. Incluir en el plan de capacitación de la entidad, temáticas de Gobierno en Línea	30/08/2012	Celia Cárdenas Aparicio	Técnico Operativo Area de Recursos Humanos, Físicos e Informática
Formación en temas relacionados con el Gobierno en línea	1. Incluir en el plan de capacitación de la entidad, al menos una de las temáticas enunciadas para el cumplimiento del criterio	30/08/2012	Celia Cárdenas Aparicio	Técnico Operativo Area de Recursos Humanos, Físicos e Informática
FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
<i>A. PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS</i>				
Convocatoria para la participación por medios electrónicos	1. Convocar a la comunidad a través de distintos medios, para que participen por medios electrónicos dispuestos institucionalmente	30/08/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
Participación en línea	1. Habilitar foros y chat debidamente convocados, abiertos, respondidos y cerrados.	30/08/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
Proyectos de normatividad	1. Coordinar la publicación de los proyectos de acuerdo en el canal correspondiente	30/08/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
Redes sociales	1. Habilitar red social como mecanismo de interacción y como medio para la participación.	30/08/2012	Ivan Daniel García Pedraza	Contratista - Editor sitio Web
Resultados de la participación por medios electrónicos	1. Coordinar la elaboración de boletines de prensa periódicamente con los resultados de la participación en los espacios abiertos	31/12/2012	Gerardo Díaz Delgadillo	Secretario de Desarrollo Social Comunitario
Integración del Gobierno en línea a la política sectorial	1. Incorporar en el plan de acción de cada secretaría, la estrategia de gobierno en línea.	30/08/2012	Argemira Díaz Sánchez	Profesional Universitario Area de Planificación Económica y Social
Incentivos para la participación por medios electrónicos	1. Proyectar en el plan de acción vigencias 2013 la implementación de este criterio	30/11/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
<i>B. DEMOCRACIA EN LÍNEA</i>				
Convocatoria para la Democracia en línea	1. Se utilizará la web, red social, radio y televisión para convocar a las discusiones abiertas en los medios electrónicos 2. Se utilizará mensaje de texto para convocar a participar	30/11/2012	Luis Ernesto Esteban Macías	Alcalde Municipal
Discusión y consulta en línea	1. Establecer a través de foro o red social, un espacio que motive la participación activa de la comunidad en la construcción de política, planes o programas y en la toma de decisiones.	30/11/2012	Gerardo Díaz Delgadillo	Secretario de Desarrollo Social Comunitario
Propuestas en línea	1. Establecer un foro para que ciudadanos, servidores públicos y empresarios puedan hacer propuestas para la gestión de la entidad.	30/11/2012	Libardo Martínez Jerez	Secretario de Planeación e Infraestructura
Seguimiento en línea a la democracia electrónica	1. Desarrollar un evento virtual de rendición de cuentas	31/12/2012	Luis Ernesto Esteban Macías	Alcalde Municipal
Resultados de la democracia por medios electrónicos	1. Publicar los resultados de la participación de la ciudadanía en el foro de propuestas para la gestión de la entidad.	31/12/2012	Libardo Martínez Jerez	Secretario de Planeación e Infraestructura



PLAN DE ACCIÓN

2.1. Actividades Racionalización de Trámites

1.	2. NOMBRE TRÁMITE PROCEDIMIENTO O REGULACIÓN	3. TIPO PROCEDIMIENTO	4. NIVEL DE INTERVENCIÓN	5. TIPO DE RACIONALIZACIÓN	6. DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	7. PRODUCTO	8. DEPENDENCIA RESPONSABLE	9. FINANCIACIÓN DEL PROYECTO	10. Y 11. FECHA		12. AVANCE		13. AVANCE %
									INICIO Dia/Mes/Año	FIN Dia/Mes/Año	1° Semestre (Junio 30)	2° Semestre (Dic. 15)	
	Presentación y pago de la retención de industria y comercio	Regulación	Adecuación normativa	3. Acuerdo	Revisión, elaboración de un nuevo estatuto tributario municipal al concejo	proyecto de acuerdo	Secretaría de Hacienda y Tesoro Público	Recursos propios	01/08/2012	30/10/2012	0%	100%	5%
	Publicidad exterior	Regulación	Adecuación normativa	3. Acuerdo	Revisión, elaboración de un nuevo estatuto tributario municipal al concejo	proyecto de acuerdo	Secretaría de Hacienda y Tesoro Público	Recursos propios	01/08/2012	30/10/2012	0%	100%	5%
	Registro de industria y comercio	Trámite	Automatización parcial	Formulario en línea	Implementar el servicio modelado por el programa GEL	Inscripción de los comerciantes	Secretaría de Hacienda y Tesoro Público	Recursos propios	01/10/2012	30/11/2012	0%	100%	5%
	Certificado de Residencia	Servicio	Automatización parcial	Formulario en línea	Implementar el servicio modelado por el programa GEL	Canal instalado en la página institucional	Secretaría General y de Gobierno	Recursos propios	01/10/2012	30/11/2012	0%	100%	0%

2.2. Actividades Cadenas de Trámites

NOMBRE DE LA CADENA	ENTIDADES QUE PARTICIPAN	LIDER	PARTICIPANTE	TRÁMITES QUE INTERVIENEN	1. ETAPA- FASE			2. ETAPA- FASE			3. ETAPA- FASE		
					Descripción	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Descripción	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Descripción	Fecha Inicio	Fecha Finalización
Legalización de contribuyentes de Industria y comercio	Alcaldía mpa, Camará de cio, Bomberos, Hospital y Policía Nacional	Secretaria de Gobierno	Alcaldía mpa, Camará de cio, Bomberos y Hospital	Placa de industria y comercio, inscripción de comerciantes, permiso de uso de suelo, horario de funcionamiento	Creación un comité técnico	01/08/2012	15/08/2012	Revisión del normagrama	01/09/2012	15/09/2012	Presentación de sugerencias para la reforma del estuto tributario municipal	16/09/2012	16/10/2012

3. RENDICIÓN DE CUENTAS (CONPES 3654)

VER CONPES 3654

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.	31/12/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
Capacitación al equipo líder institucional sobre el proceso de rendición de cuentas.	31/12/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno
Formar la actitud para la rendición de cuentas a la ciudadanía en los funcionarios de la entidad mediante acciones de sensibilización.	31/12/2012	Diego Mauricio Cely Calixto	Secretario General y de Gobierno

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.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
Obtener la Información utilizando formatos estándar.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
Preparar la Información Pública en Lenguaje Ciudadano.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde

PLAN DE ACCIÓN

Visibilizar la información a través del plan de comunicaciones.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
---	------------	----------------------	-----------------------------

PASO 3. MOVILIZACIÓN CIUDADANA

ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Identificar grupos poblacionales, actores y grupos de interés para definir interlocutores.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
Elaborar directorios de organizaciones sociales y actores, grupos de interés.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
Adoptar estrategias para incentivar la participación de los grupos poblacionales, actores y organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
Consultar los temas de mayor interés para la ciudadanía.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde

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.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
Seleccionar y divulgar la metodología y canales para promover el diálogo en las jornadas de rendición de cuentas.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
Convocar a la ciudadanía o atender peticiones ciudadanas para el diálogo.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
Diseñar la agenda de las jornadas de diálogo y preparar la logística de eventos.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
Alistar la información para entregar a la ciudadanía.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
Jornadas de diálogo, participativas e interactivas.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
Evaluar las jornadas de diálogo y divulgar las Actas de las jornadas de diálogo.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde

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.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.	31/12/2012	Ariel Quintero Díaz	Asesor de Control Interno
Canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde

PLAN DE ACCIÓN

Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde
Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos.	31/12/2012	Argemira Díaz Sánchez	Profesional Universitario Area de Planificación Económica y Social
Evaluar el proceso de rendición pública de cuentas e identificar lecciones aprendidas.	31/12/2012	Ariel Quintero Díaz	Asesor de Control Interno
Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas.	31/12/2012	Nelson Estrada Ortiz	Asesor Despacho del Alcalde

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, solicitudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano. (Decreto 1122 de 1999 - artículos 13 y 31)		x	Realizar el análisis de requerimientos para Implementar oficina unica de atención al ciudadano	Despacho del 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	Realizar gestión ante la empresa prestadora de servicio en el Municipio, sobre la viabilidad técnica para Implementar línea telefónica gratuita para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas por parte de la ciudadanía.	Despacho del 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	Elaborar informes trimestrales de quejas y reclamos	Despacho del Alcalde
Información	Los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos;		x	Publicar los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos	Despacho del Alcalde
	Procedimientos, trámites, servicios de la entidad		x	Informar sobre procedimientos, trámites y servicios de la entidad.	Despacho del Alcalde
	Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos		x	Informar sobre requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	Despacho del Alcalde



PLAN DE ACCIÓN

<p>(Ley 1437 de 2011 - artículos 7 y 8)</p> <p>Las entidades ponen a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:</p>	<p>Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención</p>	x		<p>Garantizar la continuidad del cumplimiento del requerimiento de Mantener visible la información sobre atención y ubicación de puntos de atención.</p>	<p>Despacho del Alcalde</p>
	<p>Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo</p>		x	<p>Informar sobre dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo</p>	<p>Despacho del Alcalde</p>
	<p>Realizar mediciones sobre la percepción (satisfacción) del ciudadano respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma técnica de calidad en la gestión pública. (Ley 872 de 2003. NTCGP 1000:2009. Capítulo 8.2)</p>		x	<p>Implementar mecanismo de medición de satisfacción del ciudadano</p>	<p>Despacho del Alcalde</p>
<p>Canales de atención</p>	<p>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)</p>		x	<p>Disponer de un sistema de turnos que permita la atención ordenada y prioritaria de los requerimientos de los ciudadanos.</p>	<p>Despacho del Alcalde</p>
	<p>Contar con puertas de acceso que abran hacia el exterior o en ambos sentidos. (Decreto 1538 de 2005 - artículo 9)</p>		x	<p>Adecuar puerta de acceso para que abra hacia afuera</p>	<p>Secretaría de Planeación e Infraestructura</p>
	<p>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)</p>	x		<p>Garantizar la continuidad en el cumplimiento del requerimiento de 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.</p>	<p>Despacho del Alcalde</p>
	<p>Disponer de por lo menos un servicio sanitario accesible para los ciudadanos. (Decreto 1538 de 2009 - artículo 9)</p>		x	<p>Disponer de por lo menos un servicio sanitario accesible para los ciudadanos.</p>	<p>Secretaría de Planeación e Infraestructura</p>



DAFP
Departamento Administrativo
de la **FUNCIÓN PÚBLICA**
República de Colombia



**Ministerio de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones**
República de Colombia



PNSCO
PROGRAMA NACIONAL
DE SERVICIO AL CIUDADANO

**Prosperidad
para todos**

PLAN DE ACCIÓN

Atención Prioritaria	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 continuidad del cumplimiento del requerimiento de atención presencial al público mínima de 40 horas semanales	Despacho del Alcalde
	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		Garantizar la continuidad en el cumplimiento del requerimiento de atención en sus puntos presenciales de todas las personas que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención.	Despacho del Alcalde
	Dar prelación a la atención presencial a las personas en situación de discapacidad. (Decreto 1122 - artículo 11)	x		Garantizar la continuidad en el cumplimiento del requerimiento de dar prelación a la atención presencial a las personas en situación de discapacidad.	Despacho del Alcalde
	Proveer ascensores, o rampas con las especificaciones técnicas para puntos presenciales con múltiples niveles. (Ley 361 de 1997 - artículo 53)			x	Proyectar dentro del presupuesto, para la vigencia 2013, la adecuación rampas con las especificaciones técnicas para puntos presenciales con múltiples niveles.
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	Capacitar a los servidores públicos encargados de la orientación y atención al ciudadano. Secretaría General y de Gobierno


LUIS ERNESTO ESTEBAN MACIAS
Alcalde Municipal