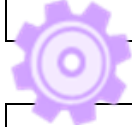




<b>MODELO METODOLÓGICO PARA LAS FASES DE INTERACCIÓN Y TRANSACCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA</b>	<b>FICHA DESCRIPTIVA</b>
--	--------------------------



<b>CAJA DE HERRAMIENTAS</b>		<b>MODELO GENERAL</b>
<b>FASES DE INFORMACIÓN INTERACCIÓN</b>	<b>DE E</b>	<b>ETAPA DE DIAGNÓSTICO Y PLAN DE ACCIÓN</b>
		<b>HERRAMIENTA – IDPA5-ES</b>

### I. Identificación

1. Nombre de la actividad	<b>Plan de accion</b>
---------------------------	-----------------------

### PARTICIPANTES

Nombre Completo	Cargo
MARIELA MORALES SALZAR	<b>Asesora Control Interno</b>
CLAUDIA MARCELA ALZATE TORO	<b>Coordinadora GELT (Secretaria de salud)</b>

### PRESENTACIÓN

El presente documento busca responder a la necesidad de contar con un plan de acción de la Filadelfia-Caldas para la implementación de la estrategia de Gobierno en línea (GEL).

Se entiende por Plan de Acción al conjunto de objetivos, metas, actividades, recursos, responsables y plazos, que deben ser definidos por las entidades públicas, tendientes a garantizar la implementación de la estrategia de Gobierno en línea y de esta manera propender por el cumplimiento de los objetivos de transparencia, eficiencia y mejores servicios a su cargo.

El Plan de Acción está estructurado de la siguiente forma:

- ✚ Contexto: Muestra los lineamientos políticos, normativos e institucionales que dan sustento a la Estrategia de Gobierno En Línea.
- ✚ Marco Estratégico: En esta parte se identifican las políticas de la entidad y su relación con los objetivos de la Estrategia de Gobierno en línea
- ✚ Marco de Acción: Presenta las acciones a implementar para el cumplimiento de cada uno de los criterios en cada fase y su plazo de implementación, así como la identificación de los proyectos tendientes a garantizar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea y el cumplimiento de los objetivos misionales de cada entidad. Este marco contiene los proyectos específicos, una matriz que resume los mismos y el avance proyectado en la implementación de la estrategia

El presente documento es el resultado del trabajo articulado por el Programa Agenda de Conectividad y liderado por el Ministerio de Comunicaciones, a través del cual se consolida el Plan de Acción que permitirá dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1151 de 2008.



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



Se espera que este documento, y las acciones plasmadas en el mismo, contribuyan al cumplimiento de los objetivos misionales de cada entidad y de la administración pública en su conjunto y que, a su vez, fortalezca la Estrategia de Gobierno en línea en el nivel territorial.



## 1. CONTEXTO

La Estrategia de Gobierno en línea, en la cual concentra sus esfuerzos el Programa Agenda de Conectividad, contribuye con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Los principios que rigen a la Estrategia de Gobierno en línea son seis: Gobierno centrado en el ciudadano; visión unificada del Estado; acceso equitativo y multi-canal; Gobierno en línea es más que tecnología; protección de la información del individuo y; credibilidad y confianza en el Gobierno en línea. Para su desarrollo, se han establecido tres ejes de acción, los cuales se deben impulsar en las tres ramas del poder público (ejecutivo, legislativo y judicial) y en los tres niveles territoriales (nacional, departamental y municipal): mejorar la provisión de servicios a los ciudadanos y las empresas; fortalecer la transparencia del Estado y la participación ciudadana y; mejorar la eficiencia del Estado. Estos ejes de acción son el norte de trabajo de las entidades públicas para la construcción colectiva del Gobierno en línea mediante un proceso gradual y evolutivo para la implementación de la Estrategia, que consta de cinco fases de desarrollo: información, interacción, transacción, transformación y democracia en línea.

Para el desarrollo del Gobierno en línea, los siguientes son los roles que deben ejecutar cada uno de los actores que se interrelacionan en ésta:

Programa Agenda de Conectividad. Su rol es el de promover el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración pública para mejorar el acceso, costos y calidad de los servicios que presta el Estado al ciudadano. Sus principales acciones son:

- ✚ Establecer los lineamientos y los tiempos que deben seguir las entidades públicas para ofrecer información, trámites y servicios a través de medios electrónicos.
- ✚ Establecer el apoyo que permita implementar de manera adecuada la Estrategia de Gobierno en línea.
- ✚ Coordinar y acompañar a las entidades públicas que implementan la Estrategia de Gobierno en línea.
- ✚ Definir el seguimiento y el grado de avance de las entidades públicas con respecto a la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea
- ✚ Administrar conocimiento, para compartirlo entre las entidades que implementan la Estrategia de Gobierno en línea.

Entidades. Las entidades juegan un papel muy importante dentro del Gobierno en línea , ya que son ellas las que permitirán que éste progrese, en la medida en que implementen las iniciativas planteadas. Las principales acciones que deben llevar a cabo son:

- ✚ Atender a los ciudadanos, las empresas y el mismo Estado.
- ✚ Ejecutar los proyectos relacionados con la Estrategia de Gobierno En Línea y reportar su avance.
- ✚ Utilizar los recursos que provee la Estrategia de Gobierno En Línea para su implementación.
- ✚ Compartir experiencias, mejores prácticas y lecciones aprendidas.

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



## 1.1 MARCO LEGAL

La Constitución Política de Colombia en sus artículos 83,84,209 y 333, dispone que la función administrativa se desarrollará conforme a los principios de buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Principios que se deberán aplicar en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen.

La Ley 489 de 1998 establece que la supresión y simplificación de trámites será objetivo permanente de la Administración Pública. Así como será prioridad de todos los planes de desarrollo administrativo diagnosticar y proponer la simplificación de procedimientos, la supresión de trámites innecesarios y la observancia del principio de buena fe en las relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos o usuarios.

Mediante documento CONPES 3072 de 2000 se establece la Agenda de Conectividad como una política de Estado que busca *“masificar el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y socializar el acceso a la información”*.

La Ley 790 de 2002, expide disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública dentro de la cual dispone de un capítulo sobre Gobierno en línea según el cual *“el Gobierno Nacional promoverá el desarrollo de tecnologías y procedimientos denominados gobierno electrónico o en línea en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional y, en consecuencia, impulsará y realizará los cambios administrativos, tecnológicos e institucionales relacionados con los siguientes aspectos: a) Desarrollo de la contratación pública con soporte electrónico; b) Desarrollo de portales de información, prestación de servicios, y c) Participación ciudadana y desarrollo de sistemas intragubernamentales de flujo de información.*

La Ley 962 de 2005 señala acciones concretas sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, y la oferta a través de medios electrónicos de información y servicios relacionados. Se eleva a fuerza de Ley la oferta a través de medios electrónicos, de información básica sobre las entidades, de formularios oficiales gratuitos, de información sobre trámites y procedimientos, así como la presentación, por estos mismos medios, de peticiones, quejas, reclamaciones o recursos y facilitar la recepción y envío de documentos, propuestas o solicitudes y sus respectivas respuestas...

El Decreto 1151 de 2008 define los lineamientos para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la República de Colombia bajo la coordinación del Programa Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, el cual incluye el objeto, principios del GEL, definiciones básicas y comunes, fases, plazos (metas) y responsable institucional de impulsarlo.

En desarrollo del citado Decreto 1151 de 2008, se expide el Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, el cual será actualizado periódicamente determinando el Qué y el Cómo para publicar información y proveer trámites y servicios en línea, así como, la promoción de la participación y de la democracia del Estado por medios electrónicos



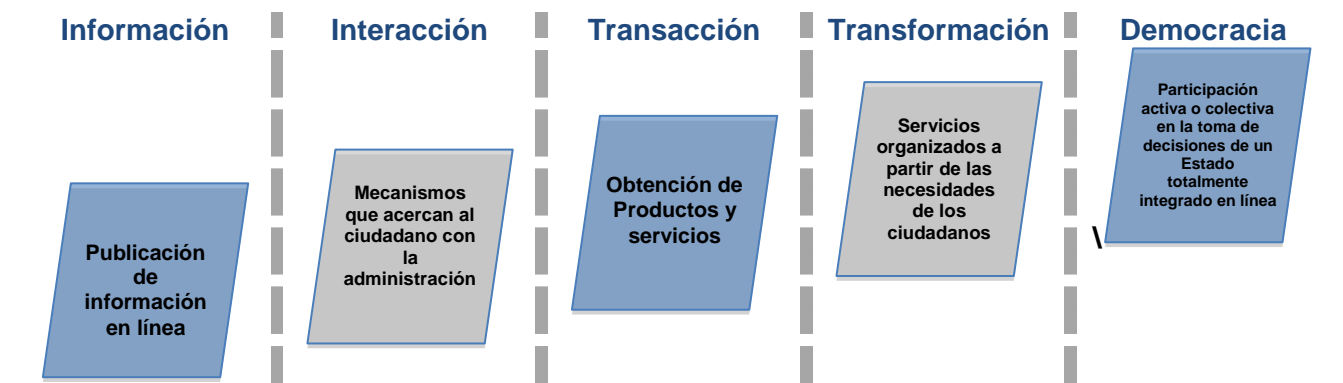
El precitado manual dispone como etapa preliminar para adelantar las acciones determinadas en la legislación anterior la conformación del Comité de Gobierno en línea, el cual tendrá por objeto el liderazgo, la planeación e impulso de la Estrategia de Gobierno en línea en la entidad.

Adicionalmente la resolución No 194 de febrero 23 de 2012 POR MEDIO DEL CUAL SE CREA EL COMITÉ DE GOBIERNO EN LINEA Y ANTI-TRÁMITES

## 1.2 FASES DE LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

Fase	Definición
<b>Información en Línea</b>	Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional. Adicionalmente, se crea un portal de Gobierno que ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que publican las entidades en sus sitios Web.
<b>Interacción en Línea</b>	Es la fase en la cual los sitios Web son actualizados con mayor regularidad y se habilita la comunicación de dos vías de entidades con ciudadanos y empresas, con las consultas en línea e interacción con servidores públicos. Se ofrecen mecanismos que acercan al ciudadano con la administración, le posibilitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades en sus sitios Web.
<b>Transacción en Línea</b>	Es la fase en la que se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros y ofreciendo la posibilidad de navegar el sitio en cualquier otro idioma diferente al español.
<b>Transformación en Línea</b>	Es la fase en la cual las entidades deben realizar cambios en la manera de operar para eliminar límites con otras entidades y organizar sus trámites y servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, a través de cadenas de trámites, ofreciendo servicios por medio de múltiples canales e intercambiando eficientemente la información, logrando establecer una visión unificada del Estado.
<b>Democracia en Línea</b>	Es la fase en la cual el ciudadano participa activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea, que ha interiorizado en sus prácticas el Gobierno en línea, siendo éstas de uso cotidiano para el ciudadano y las entidades incentivan a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas legislativos, así como a participar en la toma de decisiones y, en general, están dispuestas a involucrar a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía.

## 1.3 DIAGNÓSTICO





Fecha de Evaluación:				
Cumplimiento de la Fase de información	Cumplimiento de la Fase de interacción	Cumplimiento de la Fase de transacción	Cumplimiento de la Fase de transformación	Cumplimiento de la Fase de democracia
67%	73%	4%	0%	0%

#### 1.4 DEFINICION DE TERMINOS

- ✚ **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
- ✚ **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.<sup>3</sup>
- ✚ **Trámite en línea:** Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.
- ✚ **Servicio en línea:** Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.
- ✚ **Cadena de Trámites:** La relación que se establece entre los trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites.
- ✚ **Ventanilla Única Virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.
- ✚ **Racionalizar:** Organizar los trámites, procesos y procedimientos de tal manera que se reduzcan a su mínima expresión, con el menor esfuerzo y costo para el ciudadano, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, mejoramiento continuo, supresión y automatización de los mismos.
- ✚ **Simplificar.** Adoptar que implican: reducción de costos operativos en la entidad, reducción de costos para el usuario, reducción de documentos, reducción de pasos para el ciudadano y en el trámite interno, reducción de requisitos, reducción del tiempo de duración del trámite, reducción del tiempo en los puntos de atención, aumento en la vigencia del trámite, aumento de puntos de atención, fusión del trámite.



## **2. MARCO ESTRATEGICO**

Filadelfia sera un municipio Participativo E incluyente logrando así una mejor calidad de vida para sus habitantes, apoyándose en las TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación) teniendo como base la estrategia de Gobierno en Línea (GEL).

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Implementar todas las etapas y fases de la estrategia de gobierno en linea dando cumplimiento a lo establecido de esta manera contribuir a la construcción de un país mas participativo

### **2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Identificar los trámites y servicios.
2. Promover la participación de todos los funcionarios y las personas que viven en el municipio
3. Interacción estado y municipio.
4. Liderar y apoyar la formulación, actualización y desarrollo del Plan de Acción.





### 3. ESQUEMA PARA LA IDENTIFICACION DE ACCIONES PARA LAS FASE INFORMACIÓN, INTERACCIÓN Y TRANSACCIÓN

Anexo 5.1 Formato Estructura del Plan de Trabajo.doc

<b>MODELO METODOLÓGICO PARA LAS FASES DE INTERACCIÓN Y TRANSACCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA</b>	<b>FICHA DESCRIPTIVA</b>
--	--------------------------



<b>CAJA DE HERRAMIENTAS</b>		<b>MODELO GENERAL</b>
<b>FASES DE INFORMACIÓN E INTERACCIÓN</b>	<b>ETAPA DE DIAGNÓSTICO Y PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>HERRAMIENTA – IDPA5-ES</b>

#### I. Identificación

1. Nombre de la actividad	Esquema para la identificación de acciones para las fase Información, Interacción y Transacción
---------------------------	---

#### Fases de Información e Interacción

Etapa	Actividades y/o proyectos de cambio	Responsable	Recursos	Plazo de ejecución	Requerimientos para el fortalecimiento de capacidades
Etapa de Preparación y Sensibilización(PS)	<i>Reuniones en la entidad territorial. capacitaciones</i>	<i>Claudia Marcela Alzate Toro. Mariela Morales Salazar</i>	<i>Papelería, talento humano, video beam</i>	<i>2012/05/16</i>	<i>Informar a cada una de las dependencias de la administración Municipal de implementación de la estrategia de gobierno en línea</i>
Etapa de Diagnóstico y Plan de Acción (DPA)	<i>Se conformó el comité GELT por medio de resolución número 194 de febrero 23 de 2012 y Por medio de la resolución 410 del 23 de marzo de 2012 se define en procedimiento y se designa el servidor público responsable de actualizar el sitio web del municipio</i>	<i>Claudia Marcela Alzate Toro. Mariela Morales Salazar</i>	<i>Papelería y talento humano</i>	<i>2012/02/23</i>	<i>En la entidad ya esta formalizado el comité gel, socialización a las dependencias de las etapas de la estrategia gel</i>
Etapa de Implementación Herramientas de	<i>Consulta del impuesto predial.</i>	<i>Claudia Marcela Alzate Toro.</i>	<i>Base de datos del impuesto predial y del</i>	<i>2013/12/31</i>	<i>Bases de datos actualizadas y utilización del buzón</i>





Interacción (IHI)	<p><i>Consulta del impuesto de industria y comercio</i></p> <p><i>Consulta de beneficiarios de familias en acción</i></p> <p><i>Implementa el buzón de quejas y reclamos vía web</i></p>	<p><i>Mariela Morales Salazar</i></p> <p><i>Maribel Moreno Agudelo</i></p> <p><i>Marben Janeth Orozco Carmona</i></p>	<p><i>impuesto de industria y comercio. Y base de datos de familias de acción. Recurso humano, pagina Web</i></p>		<p><i>de sugerencias</i></p>
Etapa de Racionalización de Trámites y Servicios (RTS)	<p><i>Capacitación al personal sobre la forma consulta servicios a través de la página web</i></p>	<p><i>Claudia Marcela Alzate Toro.</i></p> <p><i>Mariela Morales Salazar</i></p>	<p><i>Papelería, video ben, recurso humano, pagina Web</i></p>	<p><i>2014/01/20</i></p>	<p><i>Evitar colas, ahorro de tiempo en la realización de los trámites, servicios y una mayor interacción entre la Ciudadanía y la entidad territorial.</i></p>
Etapa de Sostenibilidad (SD)	<p><i>ejecución de reuniones para evaluar la eficiencia y tomar correctivos, capacitación, actualización semanal del sitio web</i></p>	<p><i>Alcaldía</i></p>	<p><i>Humano y tecnológico</i></p>	<p><i>Trimestral</i></p> <p><i>2015/12/31</i></p>	<p><i>Facilitar la interacción entre la entidad y los ciudadanos y empresas.</i></p>

#### Fase de Transacción

Etapa	Actividades y/o proyectos de cambio	Responsable	Recursos	Plazo de ejecución	Requerimientos para el fortalecimiento de capacidades
Etapa de Afianzamiento (AF)	<p><i>Campaña publicitaria capacitación a la comunidad del municipio de Filadelfia</i></p>	<p><i>Claudia Marcela Alzate Toro.</i></p> <p><i>Mariela Morales Salazar</i></p>	<p><i>Papelería, video ben, recurso humano, pagina Web</i></p>	<p><i>2015/12/31</i></p>	<p><i>Capacitación permanente sobre la importancia de Gobierno en Línea</i></p>
Etapa de ejecución del Plan de Acción (EPA)	<p><i>Cumplimiento de los objetivos por parte del comité GELT</i></p>	<p><i>Claudia Marcela Alzate Toro.</i></p> <p><i>Mariela Morales Salazar</i></p>	<p><i>Recurso humano y tecnológico</i></p>	<p><i>2015/12/31</i></p>	<p><i>Elaboración de estrategias.</i></p>
Etapa de Sostenibilidad (SD)	<p><i>Reunión trimestral del comité GELT</i></p>	<p><i>Claudia Marcela Alzate Toro.</i></p> <p><i>Mariela Morales Salazar</i></p>	<p><i>Recurso humano</i></p>	<p><i>2015/12/31</i></p>	<p><i>Actualización de normatividad del GELT</i></p>




#### 4. MARCO DE ACCION

##### 4.1 PROYECTOS ASOCIADOS

Anexo 5.2. Formato de Ficha de Proyecto

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>		<i>Alcaldía de Pelaya</i>			
<b>1</b>	<b>Tipo de Proyecto:</b>	Intersectorial	Sectorial		Institucional X
<b>2</b>	<b>Plazo de Ejecución:</b>	Corto plazo	Mediano plazo		Largo plazo x
<b>3</b>	<b>Objetivo de Gobierno en línea:</b>	Eficiencia	Transparencia y Participación		Mejores Servicios X
<b>4</b>	<b>Política / Línea Estratégica:</b>	<i>Servicio al Ciudadano</i>			
<b>5.</b>	<b>Nombre del Proyecto: <i>Implementación de foros para discusión de políticas públicas</i></b>				
<b>5.1. Objetivo General:</b>			<b>6. Beneficios</b>		
<i>Desarrollar acciones que garanticen y permitan la implementación de la estrategia de gobierno en línea en el Municipio de Filadelfia</i>			<i>Para la entidad unión estado y comunidad</i>		
<b>5.2. Antecedentes:</b>			<i>Para los ciudadanos</i>		
<i>Durante la línea base y el análisis DOFA se identificó la necesidad implementar canales de interacción que permita la comunicación de doble vía entre la entidad y la comunidad.</i>			<i>ganan tiempo y evitar filas innecesarias</i>		
<b>5.3. Alcance:</b>					
<i>busca que la comunidad evite hacer filas innecesarias y extensas para que esta medida conlleve al usuario evitar trámites</i>					
<b>5.4. Duración</b>					
<i>Inicia el 16 de Mayo de 2012 y finaliza el 31 de diciembre de 2015</i>					
			<i>Para los empresarios</i>		



<p><b>5.5 Metas</b></p> <p><i>6.000 habitantes consultando pagina web</i></p>	<p><i>Participar en la definición de las políticas definidas por la entidad</i></p> <p><i>Conocer con anterioridad los proyectos y políticas que esta trabajando la entidad</i></p>
<p><b>5.6 Indicadores de Resultado</b></p> <p><i>Numero de participaciones mensuales</i></p>	
<p><b>7. Entidad Responsable:</b></p> <p><i>Alcaldía de Filadelfia</i></p>	
<p><b>8. Dependencias Responsables:</b></p> <p><i>secretaría de salud y secretaría de Control Interno</i></p>	
<p><b>9. Entidades Participantes:</b></p> <p><i>Alcaldía de Filadelfia</i></p>	
<p><b>10. Fase de Gobierno En Línea que involucra:</b></p> <p><i>Interacción y Democracia</i></p>	
<p><b>11 ¿Hace parte de los planes y/ o proyecto de tecnologías de información y comunicaciones – TIC presentados a la Comisión Intersectorial de Políticas y Gestión de Información para la Administración Pública - COINFO</b></p> <p><b>Si:</b> <u>  X  </u> <b>No:</b> _____</p> <p><b>Nombre del plan y/o proyecto presentado a COINFO:</b></p> <p><i>Implementacion de consulta impuesto predial, impuesto de industria y comercio, consulta de beneficiarios de familias en acción y buzón de quejas y reclamos</i></p> <p><b>Fecha de Presentación:</b><i>2012/03/23</i></p>	

Anexo 5.3 Formato de Matriz de Proyectos

FICHA IDPA -5						
	Política o Línea Estratégica Sectorial	Proyectos Identificados	Metas	Indicadores de Resultado	Fases de Gobierno en Línea asociadas	
					Fase asociada	Criterios de la fase
Mejores Servicios	simplificar trámites y servicios	consulta impuesto predial	50% recibos entregados por este medio	Numero de liquidaciones realizadas por la web	transacción	tramites en línea
		consulta de beneficiarios de familias en acción	460 personas consultando este medio	consulta de la pagina web mensual	transacción	Tramites y Servicios
	servicio al ciudadano	buzón de quejas y reclamos	numero de participantes	número de participantes mensuales	interacción	mecanismos de participación.
Transparencia	Transparencia	Consulta Beneficiarios Familias en Acción vía web	2500 personas consultando por este medio	Consultas pagina web mensual	Fase de Transacción	Tramites y Servicios
Eficiencia del Estado	Eficiencia del Estado	consulta de impuesto de industria y comercio	50% recibos entregados por este medio	número de total de liquidaciones del impuesto	transacción	tramites en línea



### 4.3 AVANCE PROYECTADO

#### Anexo 5.4 Formato de Avance Agregado Proyectado

FICHA IDPA - 5					
FASE	Avance en Gobierno En Línea				
	Línea de Base	2012-I	2012-II	2012-III	2012-IV
Información	67%	67%	67%	90%	100%
Interacción	73%	73%	73%	90%	100%
Transacción	4%	4%	4%	50%	100%
Transformación	0%	0%	0%	50%	100%
Democracia	0%	0%	0%	50%	100%



#### 4.4 AVANCE INSTITUCIONAL PROYECTADO

##### Anexo 5.5 Formato de Avance Institucional Proyectoado

<b>FICHA IDPA - 5</b>				
<b>FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA</b>	<i>Cumple</i>	<i>Fecha de Cumplimiento</i>	<i>Acciones Necesarias</i>	<i>Responsable</i>
				<i>Nombre/Cargo</i>
<b>Acerca de la Entidad</b>				
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	<i>no</i>	<i>2012-04-30</i>	<i>Actulización</i>	<i>Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud</i>
Misión y visión	<i>si</i>	<i>//</i>	<i>//</i>	<i>//</i>
Objetivos y funciones	<i>no</i>	<i>2012-04-30</i>	<i>Actulización Pagina web</i>	<i>Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud</i>
Organigrama	<i>si</i>	<i>//</i>	<i>//</i>	<i>//</i>
Localización física	<i>si</i>	<i>//</i>	<i>//</i>	<i>//</i>
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax	<i>no</i>	<i>2012-04-30</i>	<i>Actulización Pagina web</i>	<i>Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud</i>
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	<i>si</i>	<i>//</i>	<i>//</i>	<i>//</i>
Horarios y días de atención al público	<i>si</i>	<i>//</i>	<i>//</i>	<i>//</i>
Directorio de funcionarios principales	<i>no</i>	<i>2012-04-30</i>	<i>Actulización Pagina web</i>	<i>Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud</i>
Directorio de entidades	<i>no</i>	<i>2012-04-30</i>	<i>Actulización Pagina web</i>	<i>Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud</i>
Directorio de agremiaciones y asociaciones	<i>no</i>	<i>2012-04-30</i>	<i>Actulización Pagina web</i>	<i>Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud</i>
<b>Normatividad</b>				
Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos	<i>si</i>	<i>//</i>	<i>//</i>	<i>//</i>
Decretos	<i>si</i>	<i>//</i>	<i>//</i>	<i>//</i>
Resoluciones y/u otros actos administrativos de carácter general	<i>si</i>	<i>//</i>	<i>//</i>	<i>//</i>
Proyectos de normatividad	<i>no</i>	<i>2012-05-15</i>	<i>Actulización Pagina web</i>	<i>Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud</i>
<b>Presupuesto</b>				
Presupuesto aprobado en ejercicio	<i>no</i>	<i>2012-05-15</i>	<i>Actulización Pagina web</i>	<i>Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud</i>
Información histórica de presupuestos	<i>no</i>	<i>2012-05-15</i>	<i>Actulización Pagina web</i>	<i>Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud</i>
<b>Políticas, planes, programas y proyectos institucionales</b>				
Políticas, planes y/o líneas estratégicas	<i>no</i>	<i>2012-05-15</i>	<i>Actulización Pagina web</i>	<i>Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud</i>
Programas y proyectos en ejecución	<i>si</i>	<i>//</i>	<i>//</i>	<i>//</i>
Contacto con dependencia responsable	<i>si</i>	<i>//</i>	<i>//</i>	<i>//</i>
<b>Trámites y servicios</b>				
Listado de trámites y servicios	<i>no</i>	<i>2012-06-30</i>	<i>Actulización Pagina web</i>	<i>Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud</i>
<b>Contratación</b>				
Información sobre la contratación	<i>no</i>	<i>2012-06-30</i>	<i>Actulización Pagina web</i>	<i>Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud</i>
<b>Control y rendición de cuentas</b>				



Entes de control que vigilan a la entidad	si	//	//	//
Informes de Gestión	no	2012-06-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados	no	2012-06-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Plan de Mejoramiento	no	2012-06-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
<b>Servicios de información</b>				
Información para niños	si	//	//	//
Preguntas y respuestas frecuentes	no	2012-07-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Boletines y publicaciones	si	//	//	//
Noticias	si	//	//	//
Calendario de actividades	no	2012-07-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Glosario	si	//	//	//
Política de privacidad y condiciones de uso	si	//	//	//
Política editorial y de actualización	no	2012-07-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Oferta de empleos	no	2012-07-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
<b>Estándares de presentación</b>				
Identidad visual	si	//	//	//
Enlace al Portal del Estado Colombiano	si	//	//	//
Fecha de la última actualización	si	//	//	//
Número de Visitas	si	//	//	//
División de los contenidos	si	//	//	//
Uso de colores	si	//	//	//
Uso de marcos	si	//	//	//
Manejo de vínculos	si	//	//	//
<b>Estándares de funcionamiento</b>				
Mapa del sitio	si	//	//	//
Acceso a la página de inicio	si	//	//	//
Acceso al menú principal	si	//	//	//
Ruta de navegación	si	//	//	//
<b>Estándares Técnicos</b>				
Nombre de dominio	si	//	//	//
Marcación y/o etiquetado	si	//	//	//
Parpadeo	si	//	//	//
Uso de navegadores	si	//	//	//





<b>FICHA IDPA - 5</b>				
<b>FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA</b>	<i>Cumple</i>	<i>Fecha de Cumplimiento</i>	<i>Acciones Necesarias</i>	<i>Responsable</i>
				<i>Nombre/Cargo</i>
<b>Mecanismos de Interacción</b>				
Servicios de información al ciudadano	<i>si</i>	//	//	//
Buzón de contáctenos, peticiones, quejas y reclamos	<i>si</i>	//	//	//
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	<i>si</i>	//	//	//
Mecanismo de búsqueda	<i>si</i>	//	//	//
Suscripción a servicios de información al correo electrónico	<i>si</i>	//	//	//
Encuestas de opinión	<i>si</i>	//	//	//
Información en audio y/o video	<i>si</i>	//	//	//
Servicios de atención en línea	<i>si</i>	//	//	//
Mecanismos de participación	<i>si</i>	//	//	//
Ayudas	<i>si</i>	//	//	//
Avisos de confirmación	<i>si</i>	//	//	//
<b>Formularios y Consultas</b>				
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	<i>no</i>	2012-08-30	<i>Actulización Pagina web</i>	<i>Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud</i>
Consulta a bases de datos	<i>no</i>	2012-08-31	<i>Actulización Pagina web</i>	<i>Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud</i>
Certificaciones y constancias en línea	<i>no</i>	2012-09-01	<i>Actulización Pagina web</i>	<i>Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud</i>



<b>FICHA IDPA - 5</b>				
<b>FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA</b>	<i>Cumple</i>	<i>Fecha de Cumplimiento</i>	<i>Acciones Necesarias</i>	<i>Responsable</i>
				<i>Nombre/Cargo</i>
<b>Utilidades Web</b>				
Acceso vía móvil	NO	2012-09-15	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Cobertura geográfica	NO	2012-09-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Otros idiomas	si	//	//	//
Monitoreo del desempeño y uso	NO	2012-10-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
<b>Sistemas Transversales</b>				
Contratación en línea	NO	2012-10-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Uso de sistemas transversales	NO	2012-10-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
<b>Tramites y Servicios</b>				
TRÁMITES EN LÍNEA	NO	2012-10-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
SERVICIOS EN LÍNEA	NO	2012-10-31	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	NO	2012-11-01	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Plazos de respuesta	NO	2012-11-02	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Estampado de tiempo	NO	2012-11-03	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Pagos electrónicos	NO	2012-11-04	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Firma electrónica	NO	2012-11-05	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Firma digital	NO	2012-11-06	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Medición de la satisfacción de los usuarios	NO	2012-11-07	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	NO	2012-11-08	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud



Política de seguridad	NO	2012-11-09	Actualización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
-----------------------	----	------------	-----------------------------	---

<b>FICHA IDPA - 5</b>				
<b>FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA</b>	<i>Cumple</i>	<i>Fecha de Cumplimiento</i>	<i>Acciones Necesarias</i>	<i>Responsable</i>
				<i>Nombre/Cargo</i>
<b>Cadenas de trámites e intercambio de información</b>				
Cadena de trámites optimizada	NO	2012-11-15	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información	NO	2012-11-15	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	NO	2012-11-15	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional	NO	2012-11-15	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	NO	2012-11-15	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
<b>Orientación al ciudadano</b>				
Implementación de múltiples canales	NO	2012-11-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Seguimiento al uso de múltiples canales	NO	2012-11-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Personalización	NO	2012-11-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Accesibilidad Web	NO	2012-11-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Incentivos y/o estímulos	NO	2012-11-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Ventanillas únicas virtuales	NO	2012-11-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
<b>Generación de capacidades</b>				
Formación en Gobierno En Línea	NO	2012-11-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Formación en temas relacionados con el Gobierno En Línea	NO	2012-11-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud



<b>FICHA IDPA - 5</b>				
<b>FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA</b>	<i>Cumple</i>	<i>Fecha de Cumplimiento</i>	<i>Acciones Necesarias</i>	<i>Responsable</i>
				<i>Nombre/Cargo</i>
<b>Participación por medios electrónicos</b>				
Convocatoria para la participación por medios electrónicos	NO	2012-11-30	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Participación en línea	NO	2012-12-01	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Proyectos de normatividad	NO	2012-12-02	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Redes sociales	NO	2012-12-03	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Resultados de la participación por medios electrónicos	NO	2012-12-04	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Integración del Gobierno en línea a la política sectorial	NO	2012-12-05	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Incentivos para la participación por medios electrónicos	NO	2012-12-06	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
<b>Democracia en línea</b>				
Convocatoria para la Democracia en línea	NO	2012-12-15	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Discusión y consulta en línea	NO	2012-12-16	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Propuestas en línea	NO	2012-12-17	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Seguimiento en línea a la democracia electrónica	NO	2012-12-18	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud
Resultados de la democracia por medios electrónicos	NO	2012-12-19	Actulización Pagina web	Claudia Marcela Alzate/ Sec. De salud



## 5. ESQUEMA DE SEGUIMIENTO

Para realizar el seguimiento a los proyectos y compromisos planteados en este Plan de Acción, se define los siguientes aspectos:

### 5.1 Consulta de Información

Para verificar el cumplimiento del Plan de Acción, el Programa Agenda de Conectividad verificará el cumplimiento de las acciones establecidas en la entidad, de acuerdo con el seguimiento periódico que realice.

Para ello debe realizar las consultas a las diferentes fuentes de información, dentro de las cuales están las siguientes: Sitios Web de las entidades, interlocutores de las entidades, Departamento Administrativo de la Función Pública, Informes de la entidad, contratos, actas o demás documentos que soportan la ejecución de actividades o proyectos.

### 5.2 Validación de Información

El Programa Agenda de Conectividad debe contrastar y validar con cada entidad, la información recogida en las diferentes fuentes, con el fin de eliminar sesgos o discrepancias que afecten la información real que alimenta los indicadores de avance.

### 5.3 Generación de Indicadores

Una vez se tenga claridad sobre las actividades realizadas, el Programa Agenda de Conectividad deberá alimentar los indicadores que se diseñe para tal efecto. La generación de indicadores debe hacerse de manera periódica, de acuerdo con las reuniones sectoriales que se definan.

### 5.4 Análisis de Comportamiento

En este momento, la evaluación sobre la información que arrojan los indicadores se hace con el fin de encontrar los puntos a mejorar o fallas en el caso que el valor sea negativo o no sea el esperado. También se hace con el fin de encontrar las fortalezas en las situaciones en que los resultados mostrados por el indicador sean positivos o superiores al esperado. Este análisis se hará primero al interior del área de Articulación y Gestión del Programa Agenda de Conectividad y posteriormente se dará a conocer a cada una de las entidades de los sectores respectivos.

### 5.5 Elaboración de Informes de Resultados

El seguimiento se traduce en un informe que sintetice tanto los resultados de los indicadores, como también los aspectos que dan origen a dichos resultados, terminando en sugerencias de salvamento o solución para las entidades o sectores en contraste. La elaboración y presentación de este informe será periódica, dependiendo de las reuniones de seguimiento sectorial que se definan.

### 5.6 Reuniones de Seguimiento Sectorial

Cada sector deberá definir la periodicidad en que se reunirán todas las entidades para hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones del Plan y verificar el avance en las diferentes fases de Gobierno en línea.

### 5.7 Focalización de Acciones

Consiste esencialmente en la definición de estrategias y/o decisiones que garanticen el cumplimiento de las fases de Gobierno en línea. La definición de estas medidas y su implementación estará a cargo de los Comités de Gobierno en línea de cada entidad y los resultados serán dados a conocer a las entidades del sector con el fin de que logren analizar sus



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



aciertos y falencias y se tomen las medidas necesarias para alcanzar las metas y objetivos propuestos.

**CLAUDIA MARCELA ALZATE TORO**  
Secretaria de Salud  
Coordinadora GELT Municipal

**MARIELA MORALES SALAZAR**  
Asesora Control Interno