

 REPUBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE VILLA CARO GESTIÓN DOCUMENTAL	ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO	CODIGO: OPM-130.05.03 VERSION:01
	PLAN DE ACCIÓN SECRETARIA GENERAL	MARZO 2012

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

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

### I. Identificación

1. Nombre de la actividad	Plan de acción
---------------------------	----------------

### PARTICIPANTES

Nombre Completo	Cargo
Resurrección Aparicio Delgado	Alcalde (Líder GEL)
Sergio Labrador	Asistente de procesos Administrativos (Web Master)
Karen Fernández Leal	Delegada Territorial

### PRESENTACIÓN

El presente documento busca responder a la necesidad de contar con un plan de acción de la Alcaldía de Villa Caro – Norte de Santander 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

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldiavillacaro@yahoo.es](mailto:alcaldiavillacaro@yahoo.es) – [alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*



<p>REPUBLICA DE COLOMBIA</p> 	<p>ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO</p>	<p>CODIGO: OPM-130.05.03</p>
<p>MUNICIPIO DE VILLA CARO</p> <p>GESTIÓN DOCUMENTAL</p>		<p>PLAN DE ACCIÓN</p> <p>SECRETARIA GENERAL</p>

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.

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.



<p>REPUBLICA DE COLOMBIA</p> 	<p>ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO</p>	<p>CODIGO: OPM-130.05.03</p>
<p>MUNICIPIO DE VILLA CARO GESTIÓN DOCUMENTAL</p>		<p>VERSION:01 MARZO 2012</p>
<p>PLAN DE ACCIÓN</p>		
<p>SECRETARIA GENERAL</p>		

## 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.

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldiavillacaro@yahoo.es](mailto:alcaldiavillacaro@yahoo.es) – [alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*



<p>REPUBLICA DE COLOMBIA</p> 	<p>ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO</p>	<p>CODIGO: OPM-130.05.03</p>
<p>MUNICIPIO DE VILLA CARO GESTIÓN DOCUMENTAL</p>		<p>VERSION:01 MARZO 2012</p>
<p>PLAN DE ACCIÓN</p>		
<p>SECRETARIA GENERAL</p>		

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”*.

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldiavillacaro@yahoo.es](mailto:alcaldiavillacaro@yahoo.es) – [alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*



<p>REPUBLICA DE COLOMBIA</p> 	<p>ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO</p>	<p>CODIGO: OPM-130.05.03</p>
<p>MUNICIPIO DE VILLA CARO GESTIÓN DOCUMENTAL</p>		<p>PLAN DE ACCIÓN</p>
<p>SECRETARIA GENERAL</p>		

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 el Decreto N° 06 del 23 de Febrero de 2012 POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA EL COMITÉ GOBIERNO EN LÍNEA Y ANTI-TRÁMITES



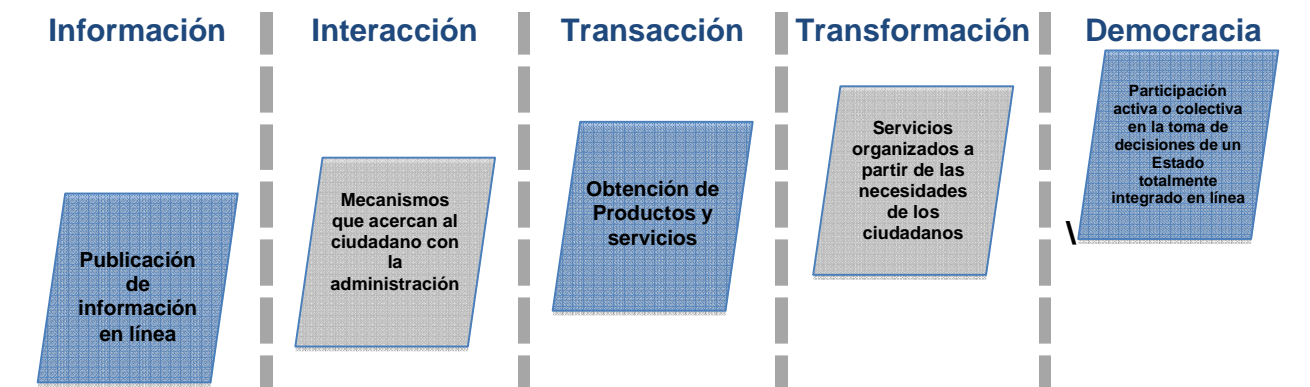
 REPUBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE VILLA CARO GESTIÓN DOCUMENTAL	ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO  <b>PLAN DE ACCIÓN</b> SECRETARIA GENERAL	CODIGO: OPM-130.05.03
		VERSION:01 MARZO 2012

## 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.

Tabla 1. Fases de la Estrategia Gobierno en Línea

## 1.3 DIAGNÓSTICO



Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldiavillacaro@yahoo.es](mailto:alcaldiavillacaro@yahoo.es) – [alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*



 REPUBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE VILLA CARO	ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO	CODIGO: OPM-130.05.03
		VERSION:01
GESTIÓN DOCUMENTAL	PLAN DE ACCIÓN	MARZO 2012
	SECRETARIA GENERAL	

<b>Fecha de Evaluación:</b>		<b>Febrero de 2012</b>		
<b>Cumplimiento de la Fase de información</b>	<b>Cumplimiento de la Fase de interacción</b>	<b>Cumplimiento de la Fase de transacción</b>	<b>Cumplimiento de la Fase de transformación</b>	<b>Cumplimiento de la Fase de democracia</b>
<b>47,2%</b>	<b>42,8%</b>	<b>8%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

Fuente. Evaluación Páginas Web Febrero.

Tabla 2. Diagnostico Página Web

## 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.

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldiavillacaro@yahoo.es](mailto:alcaldiavillacaro@yahoo.es) – [alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*



<p>REPUBLICA DE COLOMBIA</p> 	<p>ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO</p>	<p>CODIGO: OPM-130.05.03</p>
<p>MUNICIPIO DE VILLA CARO GESTIÓN DOCUMENTAL</p>		<p>PLAN DE ACCIÓN</p>
<p>SECRETARIA GENERAL</p>		

- ✚ **Simplificar.** Adoptar estrategias 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.





<p>REPUBLICA DE COLOMBIA</p> 	<p>ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO</p>	<p>CODIGO: OPM-130.05.03</p>
<p>MUNICIPIO DE VILLA CARO GESTIÓN DOCUMENTAL</p>		<p>VERSION:01</p>
<p>PLAN DE ACCIÓN</p>		<p>MARZO 2012</p>
<p>SECRETARIA GENERAL</p>		

## 2. MARCO ESTRATEGICO

Para el año 2012, el municipio de Villa Caro habrá desarrollado todas las fases de la estrategia Gobierno en Línea en todas las instancias de la administración municipal y demás entidades públicas del municipio, se han automatizado los principales tramites, ofreciendo mayores y mejores servicios, para garantizar la transparencia de la gestión pública y desarrollar una participación activa en la relación Estado – Ciudadano, con la consecuente mejora continua de la gestión.

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar acciones que garanticen la implementación de la estrategia Gobierno en Línea en la Entidad Territorial de Villa Caro, haciendo partícipes a todos los integrantes de la alcaldía, el concejo y la comunidad, a fin de mantener, difundir y mejorar las herramientas informáticas disponibles, democracia, participación, eficiencia, transparencia y la mejora en los diferentes tramites y servicios en línea.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Cumplir con el objetivo, responsabilidades y funciones designadas por el presente plan de acción para la implementación de la estrategia Gobierno en Línea.
- ✓ Liderar y apoyar la formulación, actualización y desarrollo del Plan de Acción.
- ✓ Identificar los trámites y servicios de mayor necesidad de simplificación o automatización.
- ✓ Promover la participación de la ciudadanía en la implementación del Plan de Acción de Gobierno en Línea.
- ✓ Facilitar la interacción del ciudadano con el estado a través del uso de los medios electrónicos.
- ✓ Desarrollar acciones e iniciativas a nivel social y cultural que procuren la continuidad y sostenibilidad del Plan de Acción a través del tiempo.
- ✓ Diseñar acciones que garantice la implementación, la puesta en marcha, el seguimiento y control de la estrategia Gobierno en Línea.
- ✓ Fortalecer la transparencia del estado y la participación ciudadana.
- ✓ Mejorar los servicios a los ciudadanos y empresarios a través del empleo de las Tics

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldiavillacaro@yahoo.es](mailto:alcaldiavillacaro@yahoo.es) – [alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*



<p>REPUBLICA DE COLOMBIA</p> 	<p>ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO</p>	<p>CODIGO: OPM-130.05.03</p>
<p>MUNICIPIO DE VILLA CARO</p> <p>GESTIÓN DOCUMENTAL</p>		<p>PLAN DE ACCIÓN</p> <p>SECRETARIA GENERAL</p>

- ✓ Fomentar los canales de atención, contacto, quejas y reclamos y participación de los ciudadanos y empresarios.
- ✓ Fomentar la construcción de capacidad y habilidades en el poder local como vehículo fundamental para el logro de la estrategia.

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldiavillacaro@yahoo.es](mailto:alcaldiavillacaro@yahoo.es) – [alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*



REPUBLICA DE COLOMBIA  MUNICIPIO DE VILLA CARO GESTIÓN DOCUMENTAL	ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO  <b>PLAN DE ACCIÓN</b> SECRETARIA GENERAL	CODIGO: OPM-130.05.03
		VERSION:01 MARZO 2012

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

Etapa	Actividades y/o proyectos de cambio	Responsable	Recursos	Plazo de ejecución	Requerimientos para el fortalecimiento de capacidades
Etapa de Preparación y Sensibilización (PS)	Sensibilizar a funcionarios de la entidad en la importancia de la Estrategia Gobierno en Línea.	Comité GELT	Equipos computo Video Beem	30/04/2012	Dar a conocer a cada uno de las dependencias la estrategia Gobierno en Línea.
	Dar a conocer en eventos sociales y culturales la pagina web del municipio	Comité GELT	Cartelera Volantes Perifoneo	12/12/2012	Seguimiento en cada uno de los eventos
Etapa de Diagnóstico y Plan de Acción (DPA)	Dar a conocer matriz DOFA y situación actual de la pagina web	Comité GELT	Equipo Computo Video Beem	30/04/2012	Participación de funcionarios en Herramientas Tics
	Generar compromisos por parte de los funcionarios de entregas oportunas de la información por dependencias.	Comité GELT	Humano Equipo de computo	12/12/2012	Generar actas de compromiso por parte de los jefes de dependencias
Etapa de Implementación Herramientas de Interacción (IHI)	Capacitación en Herramientas de Interacción a los Funcionarios de la entidad.	Comité GELT	Humano y tecnológico	30/04/2012	Involucrar a los funcionarios en la implementación de herramientas de interacción
	Recopilación por dependencias de temas a debatirse en las diferentes herramientas de interacción.	Director de Dependencia Comité GELT	Humano y tecnológico	12/12/2012	Participación activa en la formulación de herramientas de interacción
	Crear chat en línea	Comité GELT	Humano y Tecnológico	Permanente	Capacitación acerca de que tipos de chats
	Crear mecanismos de participación ciudadana, tales como foros, encuestas, quejas y reclamos.	Comité GELT	Humano y Tecnológico	Permanente	Asesoría cómo realizar seguimiento a PQR
Etapa de Racionalización de Trámites y Servicios (RTS)	Recopilación de la información de trámites generados en la Alcaldía	Comité GELT	Humano y tecnológico	30/05/2012	Participación de las dependencias de los trámites que se realizan en la entidad.
	Solicitud claves portal SUIT al Sistema Único de Información de Trámites	Comité GELT	Humano y tecnológico	15/04/2012	Presentar la prueba en la pagina del SUIT para poder solicitar la clave SUIT
	Talleres para la priorización de trámites	Comité GELT	Equipos de Computo Video Beem	30/06/2012	Análisis que permita definir la priorización de los tramites
	Contar con la plataforma tecnológica que soporte la realización parcial o total del tramite o servicio en línea	Comité GELT	Humano y tecnológico	12/12/2012	Contar con la intranet gubernamental implementada por el ministerio TICS

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldia villacaro@yahoo.es](mailto:alcaldia villacaro@yahoo.es) – [alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*



 REPUBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE VILLA CARO GESTIÓN DOCUMENTAL	ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO  <b>PLAN DE ACCIÓN</b> SECRETARIA GENERAL	CODIGO: OPM-130.05.03
		VERSION:01
		MARZO 2012

	Identificar las barreras físicas, humanas, tecnológicas y normativas que impidan proveer en línea los trámites y servicios	Comité GELT	Humano y tecnológico	30/07/2012	Realizar seguimiento a los trámites y servicios en línea e ir identificando las barreras con mayor amenaza.
	Elaboración de guía de uso de trámites y servicios a través de la página de la entidad.	Comité GELT	Humano y tecnológico	30/07/2012	Identificar cada uno de los pasos para realizar un trámite o servicio en línea
<b>Etapas de Sostenibilidad (SD)</b>	Aumentar el porcentaje anual de visitas del sitio Web municipal	Comité GELT	Humano y tecnológico	12/12/2012	Constante seguimiento a las visitas realizadas en la página web
	Actualización continua de las herramientas de interacción	Comité GELT	Humano y tecnológico	permanente	Información actualizada
	Monitorear constantemente el funcionamiento de las herramientas de interacción	Comité GELT	Humano y tecnológico	permanente	Facilitar interacción entre entidad y ciudadanía y empresas
	Realizar informes de gestión del Comité GEL-T.	Comité GELT	Humano y tecnológico	Trimestral	Plasmar en actas el avance en cada comité

**Tabla 3. Estructura del Plan de Trabajo – Fase de Información e Interacción**

Etapas	Actividades y/o proyectos de cambio	Responsable	Recursos	Plazo de ejecución	Requerimientos para el fortalecimiento de capacidades
<b>Etapas de Afianzamiento (AF)</b>	Campañas publicitarias a cerca del portal de la entidad.	Comité GELT	Cartelera informativa, documentos institucionales y perifoneo	12/12/2012	Seguimiento y capacitación poblacional
	Campaña publicitaria de capacitación a la comunidad del municipio	Comité GEL	Humano Cartelera informativa, perifoneo	12/12/2012	Disposición de los funcionarios que conforman el comité GEL
	Implementar redes sociales para dar a conocer el portal de la entidad	Comité GEL	Humano y Tecnológico	30/10/2012	Disposición de los funcionarios que conforman el comité GEL
<b>Etapas de ejecución del Plan de Acción (EPA)</b>	El comité GEL cumpla con los objetivos del plan de acción.	Comité GEL	Plan de acción Computador	12/12/2012	Disponibilidad del comité GEL
	Ejecución del plan de acción en tiempos.	Comité GEL	Plan acción Formatos	12/12/2012	Herramientas para la implementación de trámites y servicios.
<b>Etapas de Sostenibilidad (SD)</b>	Divulgar por los diferentes medios de comunicación la implementación y uso del canal de trámites y servicios que provee la administración a través de su portal.	Comité GEL	Humanos Medios de comunicación Tecnológicos	12/12/2012	Herramientas para la implementación de trámites y servicios.
	Reuniones trimestrales del comité	Comité GEL	Humanos tecnológicos	12/12/2012	Disposición de los funcionarios que conforman el comité GEL

**Tabla 4. Estructura del Plan de Trabajo – Fase de Transacción**

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldia villacar@ yahoo.es](mailto:alcaldia villacar@ yahoo.es) – [alcaldia@villacar-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacar-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*



<p>REPUBLICA DE COLOMBIA</p> 	<p>ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO</p>	<p>CODIGO: OPM-130.05.03</p>
<p>MUNICIPIO DE VILLA CARO GESTIÓN DOCUMENTAL</p>		<p>PLAN DE ACCIÓN</p>
<p>SECRETARIA GENERAL</p>		

#### 4. MARCO DE ACCION

Se definen las siguientes líneas de acción para el plan:

- ✓ Diagnóstico del sitio web
- ✓ Procedimiento de actualización del sitio web
- ✓ Identificación de servicios a ser sujetos de optimización, publicación de información y automatización
- ✓ Identificación de trámites a ser sujetos de racionalización, publicación de información y automatización
- ✓ Integración con entidades, agremiaciones y grupos representativos a nivel local, departamental y nacional



 REPUBLICA DE COLOMBIA	ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO		CODIGO: OPM-130.05.03
			VERSION:01
MUNICIPIO DE VILLA CARO GESTIÓN DOCUMENTAL	PLAN DE ACCIÓN		MARZO 2012
	SECRETARIA GENERAL		

#### 4.1 PROYECTOS ASOCIADOS



NOMBRE DE LA ENTIDA		ALCALDIA MUNICIPAL DE VILLA CARO			
1	Tipo de Proyecto:	Intersectorial		Sectorial	Institucional X
2	Plazo de Ejecución:	Corto plazo	X	Mediano plazo	Largo plazo
3	Objetivo de Gobierno	Eficiencia	X	Transparencia y Participación	Mejores Servicios
4	Política / Línea Estratégica				
5.	<b>Nombre del Proyecto:</b> Capacitación y sensibilización de la estrategia Gobierno en Línea a los funcionarios de la entidad Municipal Villa Caro				
<b>5.1 Objetivo General:</b>		<b>6. Beneficios</b>			
Enseñar y sensibilizar a los funcionarios de la entidad municipal de Villa Caro sobre la estrategia Gobierno en Línea.		<b>Para la entidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participación activa de los funcionarios en la estrategia GELT</li> <li>Mejora en los servicios ofrecidos a la ciudadanía</li> <li>Información actualizada y confiable en el portal de la entidad</li> </ul>			
<b>5.2 Antecedentes:</b>		<b>Para los ciudadanos</b>			
Actualmente algunos funcionarios de la alcaldía tienen conocimientos leves sobre la estrategia Gobierno en Línea, otros funcionarios no conocen nada sobre la estrategia.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Información oportuna</li> <li>Mejor prestación de servicios</li> <li>Información clara, actualizada y veraz.</li> </ul>			
<b>5.3 Alcance:</b>		<b>Para los empresarios</b>			
Por medio de este proyecto se busca el que los funcionarios de la alcaldía municipal de Villa Caro entiendan la Estrategia Gobierno en Línea y la importancia que esta tiene en la entidad municipal y para la comunidad.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Información oportuna</li> <li>Mejor prestación de servicios</li> <li>Información clara, actualizada y veraz.</li> </ul>			
<b>5.4 Duración</b>					
Enero 2012 – Abril 2012					
<b>5.5 Metas</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios capacitados en GELT</li> <li>Funcionarios entendiendo la importancia de la estrategia GELT.</li> </ul>					
<b>5.6 Indicadores de Resultado</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de funcionarios capacitados en la Estrategia Gobierno en Línea Territorial</li> <li>Número de Funcionarios entendiendo la importancia de la estrategia Gobierno en Línea Territorial</li> </ul>					
<b>7. Entidad Responsable:</b> Alcaldía Municipal de Villa Caro					
<b>8. Dependencias Responsables:</b> Secretaría General, secretaria de planeación, tesorería, salud pública, unidad de servicios públicos, comisaria de familia, deportes, cultura, coordinador de servicios agropecuarios, sisben, desarrollo social, familias en acción.					
<b>9. Entidades Participantes:</b> Alcaldía Municipal de Villa Caro					
<b>10. Fase de Gobierno En Línea que involucra:</b> Información, interacción, transacción, transformación y democracia					

Tabla 5. Formato de Ficha de Proyecto - Capacitación y Sensibilización de la Estrategia Gobierno en Línea a los Funcionarios de la Entidad Municipal Villa Caro



 REPUBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE VILLA CARO	ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO	CODIGO: OPM-130.05.03
		VERSION:01
GESTIÓN DOCUMENTAL	PLAN DE ACCIÓN	MARZO 2012
	SECRETARIA GENERAL	

NOMBRE DE LA ENTIDA		ALCALDIA MUNICIPAL DE VILLA CARO			
1	Tipo de Proyecto:	Intersectorial		Sectorial	Institucional X
2	Plazo de Ejecución:	Corto plazo	X	Mediano plazo	Largo plazo
3	Objetivo de Gobierno	Eficiencia	X	Transparencia v Participación	Mejores Servicios
4	Política / Línea Estratégica				
5.	<b>Nombre del Proyecto:</b> Actualización de la información en el portal de la entidad				
<b>5.1 Objetivo General:</b>		<b>6. Beneficios</b>			
Brindar información veraz y oportuna a la comunidad en general por medio del portal de la entidad		<b>Para la entidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejor imagen y mayor aceptación por parte de la comunidad</li> <li>Mantener activa los canales de comunicación</li> <li>Participación activa de la comunidad con la entidad por medio del portal</li> <li>Mayor transparencia hacia la comunidad.</li> </ul>			
<b>5.2 Antecedentes:</b>		<b>Para los ciudadanos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Posibilidad de hacer parte de programas o actividades publicados en la página web</li> <li>Información oportuna</li> <li>Mejora en trámites y servicios.</li> </ul>			
<b>5.3 Alcance:</b>		<b>Para los empresarios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidades de ofrecer sus productos y/o servicios</li> <li>Posibilidad de hacer parte de programas o actividades publicados en la página web</li> </ul>			
<b>5.4 Duración</b>					
Enero 2012 – Diciembre 2012					
<b>5.5 Metas</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar constantemente la página web de la entidad.</li> <li>Brindar información oportuna a la comunidad</li> <li>Dar a conocer la gestión administrativa realizada mediante el portal de la entidad.</li> <li>Dar a conocer por medio del portal de la entidad la normatividad vigente de la administración municipal.</li> <li>Colocar a disposición de la comunidad los informes y plan de desarrollo de la administración pasada.</li> </ul>					
<b>5.6 Indicadores de Resultado</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Portal de la entidad actualizado.</li> <li>Numero de actualizaciones realizadas por mes</li> <li>Comparación estadística en diferentes periodos de tiempo.</li> </ul>					
<b>7. Entidad Responsable:</b> Alcaldía Municipal de Villa Caro					
<b>8. Dependencias Responsables:</b> Secretaria General, secretaria de planeación, tesorería, salud pública, unidad de servicios públicos, comisaria de familia, deportes, cultura, coordinador de servicios agropecuarios, sisben, desarrollo social, familias en acción.					
<b>9. Entidades Participantes:</b> Alcaldía Municipal de Villa Caro					

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldia villacar@yaho.es](mailto:alcaldia villacar@yaho.es) – [alcaldia@villacar-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacar-nortedesantander.gov.co)

Villa Caro Para todos...



 REPUBLICA DE COLOMBIA	ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO	CODIGO: OPM-130.05.03
		VERSION:01
MUNICIPIO DE VILLA CARO GESTIÓN DOCUMENTAL	PLAN DE ACCIÓN	MARZO 2012
	SECRETARIA GENERAL	

**10. Fase de Gobierno En Línea que involucra:**  
 Información, interacción, transacción, transformación y democracia

**Tabla 6. Formato de Ficha de Proyecto - Actualización de la Información en el Portal de la Entidad**

NOMBRE DE LA ENTIDAD		ALCALDIA MUNICIPAL DE VILLA CARO			
1	Tipo de Proyecto:	Intersectorial		Sectorial	Institucional X
2	Plazo de Ejecución:	Corto plazo	X	Mediano plazo	Largo plazo
3	Objetivo de Gobierno	Eficiencia	X	Transparencia y Participación	Mejores Servicios
4	Política / Línea Estratégica				
5.	<b>Nombre del Proyecto:</b> Implementar Herramientas de Interacción				
<b>5.1 Objetivo General:</b>		<b>6. Beneficios</b>			
Implementar en el portal de la entidad de Villa Caro las herramientas de interacción tales como Foro, Chat y Encuestas.		<b>Para la entidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conocen la opinión de los ciudadanos en cuanto a la gestión administrativa</li> <li>Mejora en los servicios</li> <li>Publicación de temáticas que les permitan el mejoramiento de los servicios y procesos administrativos</li> </ul>			
<b>5.2 Antecedentes:</b>		<b>Para los ciudadanos</b>			
Actualmente el portal de la entidad de villa caro no cuenta con la publicación de herramientas de interacción como peticiones, quejas y reclamos foros, chat y encuestas para la interacción de comunidad – alcaldía.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación activa con la alcaldía</li> <li>Pueden dar a conocer sus inconformidades por medio de las herramientas de interacción</li> </ul>			
<b>5.3 Alcance:</b>		<b>Para los empresarios</b>			
Por medio de este proyecto se busca que la ciudadanía tenga una participación activa con la alcaldía municipal de Villa Caro por medio de las herramientas de interacción y puedan dar a conocer sus opiniones e inquietudes.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Pueden plantear temáticas de a debatirse.</li> <li>Participación ciudadano – alcaldía</li> </ul>			
<b>5.4 Duración</b>					
Enero 2012 – Abril 2012					
<b>5.5 Metas</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar encuestas de opinión</li> <li>Implementar foros a la ciudadanía</li> <li>Habilitar salas de chat (atención al ciudadano)</li> <li>Habilitar formularios de quejas, inquietudes y reclamos.</li> </ul>					
<b>5.6 Indicadores de Resultado</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero de encuestas formuladas a la ciudadanía</li> <li>Estadísticas de resultado de las herramientas de interacción implementadas.</li> <li>Numero de foros abiertos a la comunidad</li> <li>Número de personas ingresando a la sala de chat.</li> </ul>					


Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldia villacar@yaho.es](mailto:alcaldia villacar@yaho.es) – [alcaldia@villacar-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacar-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*





 REPUBLICA DE COLOMBIA	ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO	CODIGO: OPM-130.05.03
		VERSION:01
MUNICIPIO DE VILLA CARO	PLAN DE ACCIÓN	MARZO 2012
GESTIÓN DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de quejas, inquietudes y reclamos hechos por la comunidad</li> <li>• Respuesta oportuna de las quejas, inquietudes y reclamos</li> <li>• Respuesta oportuna de las inquietudes formuladas por medio de la sala de chat.</li> </ul>	
--	--


<b>7. Entidad Responsable:</b> Alcaldía Municipal de Villa Caro
<b>8. Dependencias Responsables:</b> Secretaria General, secretaria de planeación, tesorería, salud pública, unidad de servicios públicos, comisaria de familia, deportes, cultura, coordinador de servicios agropecuarios, sisben, desarrollo social, familias en acción.
<b>9. Entidades Participantes:</b> Alcaldía Municipal de Villa Caro
<b>10. Fase de Gobierno En Línea que involucra:</b> Información, interacción, transacción, transformación y democracia

**Tabla 7. Formato de Ficha de Proyecto – Implementar Herramientas de Interacción**

NOMBRE DE LA ENTIDA		ALCALDIA MUNICIPAL DE VILLA CARO			
1	Tipo de Proyecto:	Intersectorial		Sectorial	Institucional X
2	Plazo de Ejecución:	Corto plazo		Mediano plazo	X Largo plazo
3	Objetivo de Gobierno	Eficiencia		Transparencia y Participación	Mejores Servicios X
4	Política / Línea Estratégica				
5.	<b>Nombre del Proyecto:</b> Implementación ley Anti-tramites				
<b>5.1 Objetivo General:</b> Implementar en el municipio la ley anti-tramites, ofreciendo mejores servicios a la ciudadanía.		<b>6. Beneficios</b> <b>Para la entidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación activa de la comunidad en el portal de la entidad</li> </ul>			
<b>5.2 Antecedentes:</b> El municipio de Villa Caro no se encontró archivos referentes a la estrategia Gobierno en Línea. En la página de la entidad no se han implementado tramites y servicios de la alcaldía y que la comunidad pueda llevar a cabo en línea.		<b>Para los ciudadanos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos trámites y servicios para la comunidad.</li> <li>• Mejores beneficios para los ciudadanos.</li> <li>• Fácil acceso a la información</li> <li>• Disminución en el tiempo para adquirir este servicio</li> </ul>			
<b>5.3 Alcance:</b> Por medio de este proyecto se logran menos trámites, mayor transparencia y equidad, mejores beneficios para los ciudadanos.  Se busca que la comunidad adquiera servicios sin la necesidad de desplazarse hasta la alcaldía municipal y que esta información pueda ser realizada a través de internet.					



 REPUBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE VILLA CARO	ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO  <b>PLAN DE ACCIÓN</b>	CODIGO: OPM-130.05.03
		VERSION:01
GESTIÓN DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL	MARZO 2012

<b>5.4 Duración</b> Enero 2012 – Diciembre 2012	
<b>5.5 Metas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramites implementados a través de internet.</li> <li>• 15% de ciudadanos realizando trámites y servicios a través de internet.</li> <li>• Proyección del 35% de los ciudadanos realizando tramites a través de internet al 2015</li> <li>• Disminución de un 50% en tiempo empleado en la realización de un trámite o servicio.</li> </ul>	<b>Para los empresarios</b> Disminución en el tiempo para adquirir este servicio
<b>5.6 Indicadores de Resultado</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de usuarios que realizan tramites a través de internet</li> <li>• Tiempo empleado de un usuario para realizar un tramite</li> <li>• Porcentajes de trámites realizados a través de internet mes a mes.</li> </ul>	
<b>7. Entidad Responsable:</b> Alcaldía Municipal de Villa Caro	
<b>8. Dependencias Responsables:</b> Secretaria General, secretaria de planeación, tesorería, salud pública, unidad de servicios públicos, comisaria de familia, deportes, cultura, coordinador de servicios agropecuarios, sisben, desarrollo social, familias en acción.	
<b>9. Entidades Participantes:</b> Alcaldía Municipal de Villa Caro	
<b>10. Fase de Gobierno En Línea que involucra:</b>  Información, interacción y transacción	

**Tabla 8. Formato de Ficha de Proyecto - Implementación Ley Anti-Trámites**


NOMBRE DE LA ENTIDA		ALCALDIA MUNICIPAL DE VILLA CARO			
1	Tipo de Proyecto:	Intersectorial		Sectorial	Institucional X
2	Plazo de Ejecución:	Corto plazo	X	Mediano plazo	Largo plazo
3	Objetivo de Gobierno	Eficiencia	X	Transparencia y Participación	Mejores Servicios
4	Política / Línea Estratégica				
5.	<b>Nombre del Proyecto:</b> Simplificación de trámites y servicios				
<b>5.1 Objetivo General:</b>			<b>6. Beneficios</b>		
Simplificar los trámites y servicios ofrecidos por la entidad territorial de Villa Caro.			<b>Para la entidad</b>		
<b>5.2 Antecedentes:</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución en el tiempo requerido por la ciudadanía para solicitud de un trámite o servicio.</li> <li>• Ahorro de recursos físicos.</li> <li>• Menos congestión en la alcaldía municipal.</li> </ul>		
Actualmente los trámites y servicios son prestados					

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldia villacaro@yahoo.es](mailto:alcaldia villacaro@yahoo.es) – [alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*



 REPUBLICA DE COLOMBIA	ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO	CODIGO: OPM-130.05.03
		VERSION:01
MUNICIPIO DE VILLA CARO	PLAN DE ACCIÓN	MARZO 2012
GESTIÓN DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL	

<p>directamente en la alcaldía municipal y algunos trámites y servicios requiere de mucho tiempo de espera para poder solicitarlo, lo que genera malestar en los ciudadanos por los tiempos de espera.</p>	<p><b>Para los ciudadanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Disminución en el tiempo para obtener un trámite o servicio.</li> <li>Fácil acceso a la información.</li> </ul>
<p><b>5.3 Alcance:</b> Inicialmente se busca que los tramites y servicios se puedan realizar en línea, lo que evita que la ciudadanía se esté desplazando tanto a la alcaldía municipal a hacer filas, logrando menos tiempo para la obtención de un trámite o servicio.</p>	
<p><b>5.4 Duración</b> Enero 2012 – Diciembre 2012</p>	<p><b>Para los empresarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejor prestación de servicios</li> </ul>
<p><b>5.5 Metas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tramites y servicios simplificados</li> <li>Comunidad haciendo uso de los tramites y servicios</li> <li>Disminución en el tiempo para realizar un trámite o servicio</li> </ul>	
<p><b>5.6 Indicadores de Resultado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de personas realizando tramites y servicios en línea</li> <li>Satisfacción de los ciudadanos en la realización de un trámite o servicio</li> <li>Porcentaje de disminución al realizar un trámite o servicio.</li> </ul>	
<p><b>7. Entidad Responsable:</b> Alcaldía Municipal de Villa Caro</p>	
<p><b>8. Dependencias Responsables:</b> Secretaria General, secretaria de planeación, tesorería, salud pública, unidad de servicios públicos, comisaria de familia, deportes, cultura, coordinador de servicios agropecuarios, sisben, desarrollo social, familias en acción.</p>	
<p><b>9. Entidades Participantes:</b> Alcaldía Municipal de Villa Caro</p>	
<p><b>10. Fase de Gobierno En Línea que involucra:</b> Información, interacción, transacción, transformación y democracia</p>	

**Tabla 9. Formato de Ficha de Proyecto - Simplificación de Trámites y Servicios**



REPUBLICA DE COLOMBIA 	<b>ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO</b>	<b>CODIGO: OPM-130.05.03</b>
		<b>VERSION:01</b>
MUNICIPIO DE VILLA CARO	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>MARZO 2012</b>
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>	

## 4.2 MATRIZ DE PROYECTOS

FICHA IDPA -5						
	Política o Línea Estratégica Sectorial	Proyectos Identificados	Metas	Indicadores de Resultado	Fases de Gobierno en Línea	
					Fase asociada	Criterios de la fase
Mejores Servicios	Tramites y servicios	Calidad y pertinencia de la información publicada	Aumento de la calidad y pertinencia de la información publicada	Porcentaje de trámites y servicios realizados con calidad y oportunamente.	Información Transacción	Tramites y servicios
		Racionalización de trámites y servicios	Trámites y servicios simples, eficientes, directos y oportunos para acercar al estado al ciudadano.	Numero de trámites y servicios racionalizados.	Información Transacción	Tramites y servicios
Transparencia	Audiencia pública de rendición de cuentas	Informes de gestión por dependencia	Generar informes de gestión por dependencias	Publicación de informes de gestión realizada por dependencia	Información Transacción	Rendición de Cuentas
		Informes de Inversión	Generar informes de inversión	Numero de informes de inversión generados y publicados	Información Transacción	Rendición de Cuentas
		Información General de la Alcaldía	Generar informe general de gestión realizada por la administración municipal	Numero de publicaciones de informes de gestión de la administración municipal generados y publicados.	Información Transacción	Rendición de Cuentas
	Conformación veedurías ciudadanas	Creación de veedurías	Participación activa de las veedurías ciudadanas con la administración municipal	Numero de participaciones realizadas	Información	Participación Ciudadana
		Capacitación a los líderes comunitarios	Capacitar Juntas de Acción Comunal	Numero de capacitaciones realizadas a las Juntas de Acción Comunal	Información	Participación Ciudadana

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldia villacaro@yahoo.es](mailto:alcaldia villacaro@yahoo.es) – [alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*



REPUBLICA DE COLOMBIA 	<b>ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO</b>	<b>CODIGO: OPM-130.05.03</b>
		<b>VERSION:01</b>
<b>MUNICIPIO DE VILLA CARO</b>	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>MARZO 2012</b>
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>	

Eficiencia del Estado	Garantizar y dar eficiencia a todos los tramites y servicios	Racionalización de trámites y servicios Ofrecer encuestas de opinión y adoptar medidas para la optimización de PQR	Trámites y servicios simples, eficientes, directos y oportunos para acercar al estado al ciudadano. Generar encuestas que permitan conocer la opinión de los ciudadanos.	Numero de trámites y servicios racionalizados. Numero de encuestas generadas Medidas adoptadas para la optimización de PQR	Información Interacción Transacción Información/ Interacción	Trámites y servicios Preguntas, quejas y reclamos/ Participación Ciudadana
	Garantizar la continuidad y sostenibilidad del proceso Gobierno en Línea en el municipio.	Sensibilizar a todos los funcionarios sobre la estrategia para la participación activa en el pro de la comunidad y la alcaldía. Garantizar un informe de empalme con la siguiente administración, para que la estrategia tenga continuidad.	Funcionarios capacitados y sensibilizados sobre la Estrategia Gobierno en Línea Generar informe de empalme al 2015 que permita la continuidad de la estrategia Gobierno en Línea.	Número de funcionarios sensibilizados en la Estrategia Gobierno en Línea Informe final de empalme relacionado con la estrategia Gobierno en Línea.	Información/ Interacción/ Transformación Información/ Interacción/ Transformación	Todos los canales Informe de empalme al 2015

**Tabla 10. Formato de Matriz de Proyectos**



REPUBLICA DE COLOMBIA 	ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO	CODIGO: OPM-130.05.03
		VERSION:01
MUNICIPIO DE VILLA CARO	PLAN DE ACCIÓN	MARZO 2012
GESTIÓN DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL	

#### 4.3 AVANCE PROYECTADO

FICHA IDPA – 5					
FASE	Avance en Gobierno En Línea				
	Línea de Base	2012-I	2012-II	2012-III	2012-IV
Información	34,38%	40%	60%	80%	100%
Interacción	61,54%	80%	97%	100%	100%
Transacción	4,17%	10%	40%	70%	100%
Transformación	0%	0%	40%	80%	100%
Democracia	0%	0%	40%	80%	100%

Fuente. Matriz de Evaluación Febrero

Tabla11. Formato de Avance Agregado Proyectado



 REPUBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE VILLA CARO	ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO PLAN DE ACCIÓN	CODIGO: OPM-130.05.03 VERSION:01
		MARZO 2012
GESTIÓN DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL	

#### 4.4 AVANCE INSTITUCIONAL PROYECTADO

FICHA IDPA – 5				
FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA	Cumple	Fecha de Cumplimiento	Acciones Necesarias	Responsable
				Nombre/Cargo
<b>Acerca de la Entidad</b>				
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	NO	12/02/2012	Subir información de la entidad. Actualizar los canales del Portal del Estado Colombiano	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Misión y visión	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Objetivos y funciones	NO	30/04/2012	Publicar los objetivos y funciones de la entidad en la página web	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Organigrama	NO	30/04/2012	Publicar de manera grafica la estructura organizacional de la entidad	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Localización física	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax	NO	30/03/2012	Se recomienda usar un estándar para los indicativos Ej.: (57+7)	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Horarios y días de atención al publico	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Directorio de funcionarios principales	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Directorio de entidades	NO	30/04/2012	Actualizar información de las entidades del sector/rama/organismo/municipio.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Directorio de agremiaciones y asociaciones	NO	30/05/2012	Publicar el listado en el portal Web de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
<b>Normatividad</b>				
Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos	NO	30/05/2012	Actualizar información en el portal web sobre la normatividad que rige a la entidad	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Decretos	NO	30/05/2012	Actualizar información en el portal web sobre la normatividad que rige a la entidad	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Resoluciones y/u otros actos administrativos de carácter general	NO	30/05/2012	Actualizar información en el portal web sobre la normatividad que rige a la entidad	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Proyectos de normatividad	NO	30/05/2012	Actualizar información en el portal web sobre la normatividad que rige a la entidad	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldia villacaro@yahoo.es](mailto:alcaldia villacaro@yahoo.es) – [alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*



REPUBLICA DE COLOMBIA 	<b>ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO</b>	<b>CODIGO: OPM-130.05.03</b>
		<b>VERSION:01</b>
MUNICIPIO DE VILLA CARO <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>MARZO 2012</b>
	<b>SECRETARIA GENERAL</b>	

Presupuesto				
Presupuesto aprobado en ejercicio	NO	30/09/2012	Actualizar información en el portal web sobre el presupuesto aprobado	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Información histórica de presupuestos	NO	30/12/2012	Actualizar información en el portal web sobre el histórico del presupuesto, como mínimo de 2 años anterior al año en ejecución.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Políticas, planes, programas y proyectos institucionales				
Políticas, planes y/o líneas estratégicas	NO	30/06/2012	Actualizar información en el portal web Políticas, planes y/o líneas estratégicas; como mínimo publicar su plan de desarrollo vigente	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Programas y proyectos en ejecución	NO	30/06/2012	Actualizar información en el portal web sobre Programas y proyectos en ejecución; como mínimo el plan de acción, el plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignent los proyectos o programas que se ejecuten en cada vigencia	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Contacto con dependencia responsable	NO	30/04/2012	Actualizar información en el portal web acerca del responsable para cada uno de los proyectos que se están ejecutando	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Trámites y servicios				
Listado de trámites y servicios	NO	30/06/2012	Publicar información en el portal web donde se proporcione un listado con el nombre de cada trámite o servicio que preste la entidad	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Contratación				
Información sobre la contratación	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Control y rendición de cuentas				
Entes de control que vigilan a la entidad	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Informes de Gestión	NO	30/12/2012	Publicar en el portal web los informes del periodo en vigencia y el histórico del periodo anterior, presentados a la contraloría, concejo y a la ciudadanía.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados	NO	30/07/2012	Publicar en el portal web indicadores dentro del avance del plan de acción o del plan estratégico o del plan de desarrollo o del POAI	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Plan de Mejoramiento	NO	30/10/2012	Publicar en el portal web los informes remitidos a la Contraloría sobre el Plan de Mejoramiento para la vigencia 2011	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Servicios de información				
Información para niños	NO	30/04/2012	Actualizar información dirigida para los niños sobre la entidad	Sergio Labrador/ Asistente de

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldia villacaro@yahoo.es](mailto:alcaldia villacaro@yahoo.es) – [alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*





 REPUBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE VILLA CARO	ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO	CODIGO: OPM-130.05.03
		VERSION:01
GESTIÓN DOCUMENTAL	PLAN DE ACCIÓN	MARZO 2012
SECRETARIA GENERAL		

			y sus actividades, de manera didáctica y en una interfaz interactiva.	Procesos Administrativos
Preguntas y respuestas frecuentes	NO	30/04/2012	Actualizar la lista de respuestas o preguntas frecuentes relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Boletines y publicaciones	NO	30/10/2012	Actualizar los boletines y publicaciones emitidos periódicamente por la entidad, organizándolos del más reciente hacia atrás.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Noticias	NO	30/06/2012	Actualizar las noticias más relevantes para la entidad y que estén relacionadas con su actividad.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Calendario de actividades	NO	30/06/2012	Actualizar información en el portal web habilitando un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Glosario	NO	30/06/2012	Se debe incluir un glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Política de privacidad y condiciones de uso	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Política editorial y de actualización	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Oferta de empleos	NO	30/10/2012	Actualizar información acerca de las ofertas de empleos vigentes.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
<b>Estándares de presentación</b>				
Identidad visual	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Enlace al Portal del Estado Colombiano	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Fecha de la última actualización	NO	30/03/2012	En la página inicial debe aparecer la fecha de la última actualización del sitio Web. No mayor a un mes.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Número de Visitas	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
División de los contenidos	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Uso de colores	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Uso de marcos	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Manejo de vínculos	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
<b>Estándares de funcionamiento</b>				
Mapa del sitio	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Acceso a la página de inicio	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Acceso al menú principal	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldia villacaro@yahoo.es](mailto:alcaldia villacaro@yahoo.es) – [alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*



 REPUBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE VILLA CARO	ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO	CODIGO: OPM-130.05.03
		VERSION:01
GESTIÓN DOCUMENTAL	PLAN DE ACCIÓN	MARZO 2012
SECRETARIA GENERAL		

Ruta de navegación	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
<b>Estándares Técnicos</b>				
Nombre de dominio	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Marcación y/o etiquetado	NO	30/06/2012	Los elementos insertos en todas las páginas deben estar debidamente marcados y/o etiquetados, incluyendo una descripción adecuada de su contenido o lo que representa.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Parpadeo	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Uso de navegadores	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.

**Tabla 12. Formato de Avance Institucional Proyectado Fase de Información**

FICHA IDPA – 5				
FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA	Cumple	Fecha de Cumplimiento	Acciones Necesarias	Responsable Nombre/Cargo
<b>Mecanismos de Interacción</b>				
Servicios de información al ciudadano	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Buzón de contáctenos, peticiones, quejas y reclamos	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Mecanismo de búsqueda	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Suscripción a servicios de información al correo electrónico	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Encuestas de opinión	NO	30/03/2012	Se debe disponer de encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas generales relacionados con la finalidad de la entidad y de interés de los particulares.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Información en audio y/o video	NO	30/06/2012	Actualizar en el portal web de la entidad información sobre audio y/o video, considerando que los archivos deben ser de calidad y al mismo tiempo permitir una fácil visualización en el sitio Web, disponiendo de los controles para manejar su reproducción.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Servicios de atención en línea	NO	30/03/2012	Habilitar chats o salas de conversación o video chats como mecanismos de atención al ciudadano o usuario en línea.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Mecanismos de participación	NO	30/03/2012	Habilitar mecanismos de participación como foros de discusión o listas de correo o blogs.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Ayudas	NO	30/05/2012	Proporcionar aplicaciones de ayuda, tutoriales y/o	Sergio Labrador/ Asistente

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldia villacaro@yahoo.es](mailto:alcaldia villacaro@yahoo.es) – [alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*



REPUBLICA DE COLOMBIA 	<b>ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO</b>	<b>CODIGO: OPM-130.05.03</b>
		<b>VERSION:01</b>
MUNICIPIO DE VILLA CARO	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>MARZO 2012</b>
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>	

			<i>simuladores, asociadas a todos los trámites y servicios en línea que se habiliten, las suscripciones y el diligenciamiento de formularios, entre otros.</i>	de Procesos Administrativos
Avisos de confirmación	NO	30/06/2012	<i>Cada vez que el usuario interactúe con la entidad a través de solicitudes o suscripciones en línea, se deben proveer mensajes electrónicos que indiquen la recepción de las solicitudes respectivas.</i>	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
<b>Formularios y Consultas</b>				
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	NO	30/06/2012	<i>Disponer a todos los particulares, a través del portal web de la entidad los formularios a diligenciar para la realización de los tramites y servicios</i>	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Consulta a bases de datos	NO	30/06/2012	<i>habilitar servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano</i>	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Certificaciones y constancias en línea	NO	30/10/2012	<i>Permitir que el ciudadano pueda gestionar por lo menos una certificación y/o constancia en Línea</i>	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos

**Tabla 13. Formato de Avance Institucional Proyectado Fase de Interacción**

FICHA IDPA – 5				
FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA	Cumple	Fecha de Cumplimiento	Acciones Necesarias	Responsable
				Nombre/Cargo
<b>Utilidades Web</b>				
Acceso vía móvil	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Cobertura geográfica	NO	30/06/2012	<i>Implantar en el portal web con un mecanismo gráfico que permita la representación espacial de la cobertura de los resultados de sus acciones estratégicas y de la oferta institucional que provea</i>	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Otros idiomas	SI	12/02/2012	N.A.	N.A.
Monitoreo del desempeño y uso	NO	30/06/2012	<i>Establecer un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web</i>	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
<b>Sistemas Transversales</b>				
Contratación en línea	NO	30/06/2012	<i>Vincularse al Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad vigente. Una vez el sistema habilite las diferentes modalidades de contratación en línea, la entidad deberá adelantarlos a través de este medio conforme a la normatividad que se expida para tal efecto.</i>	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Uso de sistemas transversales	NO	30/06/2012	<i>Actualizar en el portal web de la entidad información sobre el</i>	Sergio Labrador/ Asistente

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldia villacaro@yahoo.es](mailto:alcaldia villacaro@yahoo.es) – [alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*



REPUBLICA DE COLOMBIA 	<b>ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO</b>	<b>CODIGO: OPM-130.05.03</b>
		<b>VERSION:01</b>
MUNICIPIO DE VILLA CARO <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>MARZO 2012</b>
	<b>SECRETARIA GENERAL</b>	

			<i>uso de los sistemas transversales que le correspondan y que estén en producción, tales como SIIF, SIGEP, SIGOB, CHIP, SITI, Notificación electrónica, SUIN, entre otros.</i>	de Procesos Administrativos
<b>Tramites y Servicios</b>				
TRÁMITES EN LÍNEA	NO	30/08/2012	Proveer en Línea Tres trámites priorizados para la entidad	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
SERVICIOS EN LÍNEA	NO	30/08/2012	Prestar en Línea un servicio priorizado para la entidad	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	NO	30/09/2012	Habilitar en la sección de Servicios de información al ciudadano, la opción de consultar y hacer seguimiento al estado de todos los trámites y/o servicios por medios electrónicos.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Plazos de respuesta	NO	30/09/2012	Al gestionar un trámite y/o servicio en línea, se debe informar a los usuarios el plazo de respuesta a su solicitud.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Estampado de tiempo	NO	30/09/2012	Permitir el registro de la fecha y hora en la cual se realiza la transacción electrónica.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Pagos electrónicos	NO	30/10/2012	Disponer de mecanismos para el pago en línea, cuando los trámites o servicios así lo requieran.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Firma electrónica	NO	30/11/2012	Facultar la firma electrónica en los resultados de los trámites o servicios generados por la entidad en medios electrónicos	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Firma digital	NO	30/11/2012	Aplicar la firma digital en los resultados de los trámites o servicios generados por la entidad en medios electrónicos	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Medición de la satisfacción de los usuarios	NO	30/09/2012	Contar con herramientas para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites y servicios de la entidad	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	NO	30/09/2012	Poseer un mecanismo electrónico para generar estadísticas sobre el uso de los trámites y servicios en línea	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Política de seguridad	NO	30/06/2012	Contar con políticas 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.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos

**Tabla 14. Formato de Avance Institucional Proyectado Fase de Transacción**



 REPUBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE VILLA CARO GESTIÓN DOCUMENTAL	ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO PLAN DE ACCIÓN SECRETARIA GENERAL	CODIGO: OPM-130.05.03
		VERSION:01 MARZO 2012

FICHA IDPA – 5				
FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA	Cumple	Fecha de Cumplimiento	Acciones Necesarias	Responsable
				Nombre/Cargo
<b>Cadenas de trámites e intercambio de información</b>				
Cadena de trámites optimizada	NO	30/10/2012	Liderar o participar en la optimización de al menos una cadena de trámites	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información	NO	30/10/2012	Ofrecer servicios de intercambio de información relacionados con al menos una cadena de trámites optimizada	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	NO	30/10/2012	Los servicios de intercambio de información, formularios, sistemas de información y bases de datos que se implementen deben ser desarrollados utilizando el lenguaje común para el intercambio de información.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional	NO	30/10/2012	Poseer con sistemas de información internos o con una intranet institucional que permitan el intercambio de información	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	NO	30/09/2012	Conectarse a la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
<b>Orientación al ciudadano</b>				
Implementación de múltiples canales	NO	30/12/2012	Caracterizar a sus clientes para decidir 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)	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Seguimiento al uso de múltiples canales	NO	30/12/2012	Evaluar los tiempos efectivos de respuesta a los usuarios por los diversos canales que se usan	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Personalización	NO	30/12/2012	Definir los tipos y niveles de personalización de acuerdo con las características de sus usuarios	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Accesibilidad Web	NO	30/12/2012	Los sitios Web de las entidades deben cumplir la prioridad Doble A (AA) establecida por la Web Accessibility Iniciativa (WAI) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0. Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en <a href="http://tawdis.net">http://tawdis.net</a>	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Incentivos y/o estímulos	NO	30/12/2012	Generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los ciudadanos, empresas y la entidad misma.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Ventanillas únicas virtuales	NO	30/12/2012	Liderar o participar en una Ventanilla Única Virtual, que	Sergio Labrador/ Asistente

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldia villacar@ yahoo. es](mailto:alcaldia villacar@ yahoo. es) – [alcaldia@villacar@nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacar@nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*



REPUBLICA DE COLOMBIA 	ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO	CODIGO: OPM-130.05.03
		VERSION:01
MUNICIPIO DE VILLA CARO	PLAN DE ACCIÓN	MARZO 2012
GESTIÓN DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL	

			ofrezca trámites y servicios al ciudadano	de Procesos Administrativos
<b>Generación de capacidades</b>				
Formación en Gobierno En Línea	NO	30/12/2012	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir temáticas de Gobierno en línea.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Formación en temas relacionados con el Gobierno En Línea	NO	30/12/2012	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir alguno de los siguientes aspectos asociados al Gobierno en línea: la optimización de procesos, el servicio al ciudadano, la gestión del cambio, cadenas de trámites, sistema electrónico para la contratación pública, la atención por múltiples canales, la modernización del Estado y la formulación de incentivos para la promoción del uso del Gobierno en línea.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos

**Tabla 15. Formato de Avance Institucional Projectado Fase de Transformación**

FICHA IDPA – 5				
FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA	Cumple	Fecha de Cumplimiento	Acciones Necesarias	Responsable
				Nombre/Cargo
<b>Participación por medios electrónicos</b>				
Convocatoria para la participación por medios electrónicos	NO	30/12/2012	Realizar convocatoria a la población para que participen y hagan uso de los medios electrónicos	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Participación en línea	NO	30/12/2012	Habilitar espacios virtuales donde los ciudadanos puedan participar de manera activa en la discusión de temas concernientes a su gestión y de interés para los ciudadanos, las empresas o los servidores públicos	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Proyectos de normatividad	NO	30/12/2012	Publicar todos aquellos proyectos de normatividad que se estén tramitando y deben habilitar algún mecanismo a través del cual se puedan recibir comentarios de los interesados, antes de publicar el texto definitivo	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Redes sociales	NO	30/12/2012	Habilitar espacios para la participación haciendo uso de redes sociales	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Resultados de la participación por medios electrónicos	NO	30/12/2012	Publicar por medios electrónicos los resultados de la participación de la ciudadanía para la construcción de políticas, planes o programas, al igual que los comentarios sobre los proyectos de normatividad	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Integración del Gobierno en línea a la política sectorial	NO	30/12/2012	Incorporar la Estrategia de Gobierno en línea dentro de los instrumentos de planeación y de control de gestión	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldia villacaro@yahoo.es](mailto:alcaldia villacaro@yahoo.es) – [alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*



REPUBLICA DE COLOMBIA 	<b>ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO</b>	<b>CODIGO: OPM-130.05.03</b>
		<b>VERSION:01</b>
<b>MUNICIPIO DE VILLA CARO</b>	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>MARZO 2012</b>
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>	

Incentivos para la participación por medios electrónicos	NO	30/12/2012	Habilitar incentivos para que los ciudadanos puedan participar en los espacios electrónicos habilitados	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
<b>Democracia en línea</b>				
Convocatoria para la Democracia en línea	NO	30/12/2012	<p>Publicar los objetivos de dichos espacios a implementar, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta a las participaciones y las decisiones que se buscan tomar.</p> <p>Convocar representantes de agremiaciones, representantes de la sociedad civil y organizaciones sociales, representantes de la academia, periodistas, servidores públicos o grupos de interés de la entidad.</p>	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Discusión y consulta en línea	NO	30/12/2012	Disponer de mecanismos (tales como foros en línea, listas de correo, salas de conversación, blogs o redes sociales) a través de los cuales los ciudadanos o los grupos de interés participen de manera activa en la construcción de políticas, planes o programas y en la toma de decisiones.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Propuestas en línea	NO	30/12/2012	Habilitar espacios virtuales para que los ciudadanos, empresarios y servidores públicos plenamente identificados, puedan realizar propuestas para la gestión de la entidad y proponer acciones relacionadas con la las políticas, planes o programas de la entidad pública.	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Seguimiento en línea a la democracia electrónica	NO	30/12/2012	Habilitar espacios virtuales interactivos donde la ciudadanía en general pueda hacer seguimiento al proceso de construcción de políticas, planes o programas y a la toma de decisiones	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos
Resultados de la democracia por medios electrónicos	NO	30/12/2012	Divulgar por medios electrónicos los resultados de las consultas para la construcción de políticas, planes o programas y de la toma de decisiones	Sergio Labrador/ Asistente de Procesos Administrativos

**Tabla 16. Formato de Avance Institucional Proyectado Fase de Democracia**



<p>REPUBLICA DE COLOMBIA</p> 	<p>ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO</p>	<p>CODIGO: OPM-130.05.03</p>
<p>MUNICIPIO DE VILLA CARO GESTIÓN DOCUMENTAL</p>		<p>VERSION:01</p>
<p>PLAN DE ACCIÓN</p>		<p>MARZO 2012</p>
<p>SECRETARIA GENERAL</p>		

## 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.

Palacio Municipal Lucio Pabón Núñez Villa Caro  
 Telefax: 5566008 correo electrónico: [alcaldiavillacaro@yahoo.es](mailto:alcaldiavillacaro@yahoo.es) – [alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@villacaro-nortedesantander.gov.co)

*Villa Caro Para todos...*





<p>REPUBLICA DE COLOMBIA</p> 	<p>ALCALDIA MUNICIPAL VILLA CARO</p>	<p>CODIGO: OPM-130.05.03</p>
<p>MUNICIPIO DE VILLA CARO GESTIÓN DOCUMENTAL</p>		<p>PLAN DE ACCIÓN</p>
<p>SECRETARIA GENERAL</p>		

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

