

## PLAN DE ACCIÓN DE ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA MUNICIPAL

### Municipio APIA Departamento DE RISARALDA

#### **MARCO LEGAL**

En cumplimiento al Decreto 1151 de 2008, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno En Línea..." donde el Presidente de la República, la Ministra de Comunicaciones y el Programa Agenda de Conectividad, obligan dentro de las siguientes fechas abajo relacionadas a cumplir con la implementación del proyecto.

<b>Fase</b>	<b>Fase Plazo para entidades del orden nacional</b>	<b>Plazo para entidades del orden territorial</b>
<b><i>Fase de Información</i></b>	<b>1° de junio de 2008</b>	<b>1° de noviembre de 2008</b>
<i>Fase de Interacción</i>	1° de diciembre de 2008	1° de diciembre de 2009
<i>Fase de Transacción</i>	1° de diciembre de 2009	1° de diciembre de 2010
<i>Fase de Transformación</i>	1° de junio de 2010	1° de diciembre de 2011
<i>Fase de democracia</i>	1° de diciembre de 2010	1° de diciembre de 2012

Conforme a lo anterior, se formula el siguiente Plan de Acción para el Municipio de Apia del Departamento de Risaralda, a fin de garantizar la puesta en marcha de la Estrategia de Gobierno En Línea.

#### **MARCO ESTRATEGICO**

- **VISION:**

El Municipio de Apia a 2012 habrá implementado el gobierno en línea para el buen desempeño del liderazgo colectivo, para el desarrollo social y la competitividad mediante el uso efectivo de las tecnologías de la información y la comunicación.

#### **OBJETIVO GENERAL**

Promover y Garantizar el Gobierno en línea como estrategia para el desarrollo colectivo, mejorar el servicio al ciudadano, la modernización institucional, democratización y confianza en la administración municipal y la competitividad del sector productivo haciendo uso eficaz de las tecnologías de la información y la comunicación.

- **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

El servicio Ciudadano- Administración Municipal- Empresa visto como bien común, mediante el uso de distintos canales de acceso, para generar el empoderamiento en un liderazgo colectivo y reciba mejores servicios.

Implementar acciones dentro la administración municipal para ejercer el gobierno en línea; mediante el desarrollo institucional a fin de garantizar la implementación de forma pertinente eficiente y oportuna de la misma.

Democratizar la información pública, mediante el flujo de información a través de un sitio Web actualizado veraz, pertinente y eficiente; fortaleciendo así la confianza en la administración

### ***MARCO DE ACCIÓN***

- Diseñar mecanismos que mejoren el servicio al ciudadano
- Garantizar la implementación del gobierno en línea en cada una de sus fases
- Formular estrategias y convenios para la modernización institucional
- Crear acciones que promuevan el fortalecimiento del sector productivo
- Procedimientos para la publicación de contenidos en la página Web

## MARCO OPERATIVO

Acciones	Beneficios para los ciudadanos	Indicadores de gestión	Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempos
Diseñar mecanismos que mejoren el servicio al ciudadano	Mejores servicio y una administración publica al servicio al ciudadano	Funcionario responsable del PQRS y sistema de procedimientos SAC	1 funcionario encargado del PQRS y un sistema de procedimientos SAC	Habilitar el sistema SAC en compañía de la personería municipal.	Secretaria de Planeación / Personería municipal.	Correo electrónico, pagina Web, instalaciones alcaldía	20 de Noviembre para iniciar el sistema PQRS
		# Buzones de quejas y reclamos	3 buzón de quejas y reclamos	Crear Buzón Sugerencias quejas y reclamos.	Secretaria despacho del Alcalde.		1 Noviembre
		# de quejas recibidas/ numero de quejas atendidas a cabalidad.	100% de quejas atendidas a cabalidad.	Promocionar el sistema SAC	Personería Municipal, apoyo Despacho del Alcalde		15 de noviembre
		# de talleres al año	2 talleres al año.	Promoción y capacitación de los funcionarios en relaciones humanas, ley anti-tramites y servicio al ciudadano.	Personería Municipal, apoya Secretaría de gobierno.		Semestral a partir del 1° de enero de 2009
		% de funcionarios asistentes	% de funcionarios asistiendo a talleres	Seguimiento satisfacción y expectativas servicio al ciudadano ( e información sitio Web)	Personería Municipal		Bimensual a partir del 1 de enero de 2009





Acciones	Beneficios para los ciudadanos	Indicadores de gestión	Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempos
				<b>estos estudios</b>			
Procedimientos para la publicación de contenidos en la pagina Web	<b>Un sitio Web Con la información necesaria y oportuna</b>	<b>Frecuencia de actualización del sitio Web</b>	<b>Semanalmente</b>  <b>1 manual de procedimientos</b>	<b>Actualización sitio Web</b>  <b>Desarrollar manual de procedimientos para la actualización de canales</b>	<b>Lider de gobierno en línea/ comité Gelt</b>	<b>Pagina Web, correo electrónico</b>	<b>1 Noviembre de 2008 y semanalmente</b>  <b>1 de noviembre de 2008</b>

## 1. SOPORTE TÉCNICO

La Agenda de Conectividad ha dispuesto el Centro de Interacción Multimedia, a través del cual se canalizan todas las solicitudes relacionadas con el soporte técnico requerido para la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea en el orden territorial.

Problema	Procedimiento	Asistencia
Desconocimiento de las claves de acceso al sitio Web	Comunicación con el Centro de Interacción Multimedia y solicitar el reinicio de las claves de acceso	Línea gratuita 018000 9595 Correo electrónico: <a href="mailto:soporte.alcaldia@iprc.gov.co">soporte.alcaldia@iprc.gov.co</a>
Problemas para la publicación de información en el sitio Web	Comunicación con el Centro de Interacción Multimedia y solicitar el soporte para la publicación de información	Línea gratuita 018000 9595
Problemas de acceso al correo electrónico	Enviar un correo electrónico al administrador de GELT para el reinicio de claves	Correo electrónico: <a href="mailto:gelt.adm@agenda.gov.co">gelt.adm@agenda.gov.co</a> Línea gratuita 018000 9595

## 2. LISTADO DE INCENTIVOS PARA LOS MUNICIPIOS

La Agenda de Conectividad cuenta con diferentes mecanismos que le permiten incentivar la implementación de la estrategia de Gobierno En Línea Territorial en los municipios:

- **Categorización de los sitios Web más visitados en el mes.** En el sitio Web de la Agenda de Conectividad se publica el listado de los municipios con la cantidad de visitas realizadas a cada uno de los sitios Web municipales. Además, se publica una noticia sobre los municipios con más visitas en el mes.

- **Sitios Web destacados en el micrositio de El Tiempo.com.** La Agenda de Conectividad cuenta con un micrositio en El Tiempo.com en el cual se destacan las noticias más importantes de los municipios y departamentos beneficiados en la estrategia de Gobierno En Línea en el orden territorial. Así como los sitios más actualizados, con información relevante para los ciudadanos.
- **Premios de uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.** La Agenda de Conectividad postula a los diferentes municipios en los concursos sobre el uso de las TIC en el Estado colombiano, a partir de las experiencias que se desarrollan en los municipios.
- **Programas de televisión del Ministerio de Comunicaciones.** La Agenda de Conectividad realiza el programa de televisión del Ministerio de Comunicaciones, en el cual se destacan experiencias exitosas de la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea en el orden territorial.

Se firma a los 24 días del mes de Octubre de 2008

---

Jaime Alejandro Pérez Alarcón  
Secretario de Gobierno Salud y Educación  
Lider De Gobierno en Linea

---

Luis Hernando Murillo Blandon  
Alcalde Municipal de Apia, Risaralda