

PLAN DE ACCIÓN

Como es de su conocimiento, el Gobierno Nacional viene liderando la implementación de varias estrategias orientadas a impulsar el Buen Gobierno en todas las entidades de la administración pública nacional y territorial. En este sentido iniciativas como la Política Antitrámites, Gobierno en línea, Servicio al Ciudadano y la Política de Rendición de Cuentas, propenden porque la gestión pública sea cada vez más transparente, eficiente y participativa, y en esta medida lograr el mejoramiento continuo de la relación de los ciudadanos con el Estado.

Para dar cumplimiento a lo anterior, el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, y el Programa Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, han integrado esfuerzos para ofrecer a las alcaldías y gobernaciones de Colombia, una versión unificada de un Plan de Acción, que le permita a los mandatarios locales contar con una guía clara de las actividades que deberá implementar en su entidad para dar cumplimiento a las diferentes normativas y directrices que han sido diseñadas en el marco de la Política Nacional de Buen Gobierno y Eficiencia Administrativa.

Esta metodología de Plan de Acción, busca orientar a su entidad en la definición de actividades, plazos y responsables para la implementación de los lineamientos de la Política Antitrámites y Gobierno en línea, derivados de la Ley 962 de 2005, el Decreto 1151 de 2008 y el Decreto - Ley 19 de 2012; así mismo integra los lineamientos de Rendición de Cuentas establecidos en el documento Compes 3654 de 2010, y los postulados del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano consagrados en el Decreto 2623 de 2009 y en el documento Compes 3649 de 2010.

ENTIDAD

INICIO Seleccione el CÓDIGO DANE de su entidad

Código DANE: Nombre: Departamento:

Nivel: Fecha de diligenciamiento: Vigencia del Plan de Acción:

Sitio Web:

Líder Antitrámites: Cargo: Correo Electrónico: Tel:

Líder Gobierno en línea: Cargo: Correo Electrónico: Tel:

1. GOBIERNO EN LÍNEA [IR AL FORMULARIO](#) [Contáctenos](#)

2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES [IR AL FORMULARIO](#) [Contáctenos](#)

3. RENDICIÓN DE CUENTAS [IR AL FORMULARIO](#) [Contáctenos](#)

4. PLAN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO [IR AL FORMULARIO](#) [Contáctenos](#)

1. GOBIERNO EN LÍNEA [VER DECRETO 1151 DE 2008](#) [VER MANUAL GEL 2.0](#)

1.1. Diagnóstico (Semáforo)

FASE	Línea de Base		Meta Avance	
	Fecha de Corte:		2012-I	2012-II
Información	31 de diciembre de 2011	48,96		
Interacción		72,53		
Transacción		ND		
Transformación		ND		
Democracia		ND		

● NIVEL ALTO

● NIVEL MEDIO

● NIVEL BAJO

1.2. Plan de Actividades - Responsables - Plazos

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA				
A. INFORMACIÓN MÍNIMA				
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	1. Actualización clave de contenidos SUIT. 2. Actualización de información en SUIT para que se refleje en el PEC. ...	1/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Misión y visión	1. Actualización clave de contenidos SUIT. 2. Actualización de información en SUIT para que se refleje en el PEC. ...	1/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Objetivos y funciones	1. Actualización clave de contenidos SUIT. 2. Actualización de información en SUIT para que se refleje en el PEC. ...	1/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Organigrama	1. Actualización clave de contenidos SUIT. 2. Actualización de información en SUIT para que se refleje en el PEC. ...	1/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Localización física	1. Actualización clave de contenidos SUIT. 2. Actualización de información en SUIT para que se refleje en el PEC. ...	1/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	1. Actualización clave de contenidos SUIT. 2. Actualización de información en SUIT para que se refleje en el PEC. ...	1/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	1. Actualización clave de contenidos SUIT. 2. Actualización de información en SUIT para que se refleje en el PEC. ...	1/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Horarios y días de atención al público	1. Actualización clave de contenidos SUIT. 2. Actualización de información en SUIT para que se refleje en el PEC. ...	1/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Directorio de funcionarios principales	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	25/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Directorio de entidades	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	25/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Directorio de agremiaciones y asociaciones	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	25/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Leyes / Ordenanzas / Acuerdos	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	15/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Decretos	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	15/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	15/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Presupuesto aprobado en ejercicio	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	30/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master

Información histórica de presupuestos	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	1/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Políticas, planes o líneas estratégicas	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	1/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Programas y proyectos en ejecución	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	1/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Contacto con dependencia responsable	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	1/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Listado de trámites y servicios	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	1/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Información sobre la contratación	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	1/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Entes de control que vigilan a la entidad	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	30/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Informes de Gestión	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	1/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Metas e indicadores de gestión	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	15/07/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Plan de Mejoramiento	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	20/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Información para niños	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	15/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Preguntas y respuestas frecuentes	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	30/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Boletines y publicaciones	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	20/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Noticias	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	1/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Calendario de actividades	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	1/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Glosario	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	15/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Política de privacidad y condiciones de uso	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	1/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Política editorial y de actualización	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	13/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Oferta de empleos	1. Recolección de información de nueva administración. 2. Actualizar en plataforma Web entidad.	30/07/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
B. ESTANDARES DE NAVEGACIÓN				
Identidad visual	1. Actualización en plataforma Web de la entidad.	10/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Enlace al Portal del Estado Colombiano	1. Actualización en plataforma Web de la entidad.	10/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Fecha de la última actualización	1. Actualización en plataforma Web de la entidad.	10/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Número de Visitas	1. Actualización en plataforma Web de la entidad.	10/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
División de los contenidos	1. Actualización en plataforma Web de la entidad.	10/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Uso de colores	1. Actualización en plataforma Web de la entidad.	10/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Uso de marcos	1. Actualización en plataforma Web de la entidad.	10/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Manejo de vínculos	1. Actualización en plataforma Web de la entidad.	10/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Mapa del sitio	1. Actualización en plataforma Web de la entidad.	10/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Acceso a la página de inicio	1. Actualización en plataforma Web de la entidad.	10/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Acceso al menú principal	1. Actualización en plataforma Web de la entidad.	10/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Ruta de navegación	1. Actualización en plataforma Web de la entidad.	10/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Nombre de dominio	1. Actualización en plataforma Web de la entidad.	10/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Marccción y/o etiquetado	1. Actualización en plataforma Web de la entidad.	10/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Parpadeo	1. Actualización en plataforma Web de la entidad.	10/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Uso de navegadores	1. Actualización en plataforma Web de la entidad.	10/05/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master

FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. MECANISMOS DE INTERACCIÓN				
Servicios de información al ciudadano	1. Activar en plataforma Web la aplicación. 2. Designar el funcionario responsable de dar respuesta a los requerimientos.	30/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	1. Activar en plataforma Web la aplicación. 2. Designar el funcionario responsable de dar respuesta a los requerimientos.	30/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	1. Activar en plataforma Web la aplicación. 2. Designar el funcionario responsable de dar respuesta a los requerimientos.	30/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Mecanismo de búsqueda	1. Activar en plataforma Web la aplicación. 2. Designar el funcionario responsable de dar respuesta a los requerimientos.	30/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	1. Activar en plataforma Web la aplicación. 2. Designar el funcionario responsable de dar respuesta a los requerimientos.	30/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Encuestas de opinión	1. Activar en plataforma Web la aplicación. 2. Designar el funcionario responsable de dar respuesta a los requerimientos.	30/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Información en audio y/o video	1. Activar en plataforma Web la aplicación. 2. Designar el funcionario responsable de dar respuesta a los requerimientos.	30/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Servicios de atención en línea	1. Activar en plataforma Web la aplicación. 2. Designar el funcionario responsable de dar respuesta a los requerimientos.	30/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Mecanismos de participación	1. Activar en plataforma Web la aplicación. 2. Designar el funcionario responsable de dar respuesta a los requerimientos.	30/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Ayudas	1. Activar en plataforma Web la aplicación. 2. Designar el funcionario responsable de dar respuesta a los requerimientos.	30/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Avisos de confirmación	1. Activar en plataforma Web la aplicación. 2. Designar el funcionario responsable de dar respuesta a los requerimientos.	30/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
B. FORMULARIOS Y CONSULTAS				
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	1. Estandarizar formularios de solicitudes. 2. Cargar en plataforma web los formularios para descarga	30/09/2012	Yesid Bernal	Secretario de Gobierno
Consulta a bases de datos	1. Estandarizar formularios de solicitudes. 2. Cargar en plataforma web los formularios para descarga	30/09/2012	Yesid Bernal	Secretario de Gobierno
Certificaciones y constancias en línea	1. Estandarizar formularios de solicitudes. 2. Cargar en plataforma web los formularios para descarga	30/09/2012	Yesid Bernal	Secretario de Gobierno
FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. UTILIDADES WEB				
Acceso vía móvil	1. Activar la opción de accesibilidad en la plataforma web de la entidad.	30/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Cobertura geográfica	1. Activar la opción de accesibilidad en la plataforma web de la entidad.	30/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Otros idiomas	1. Activar la opción de accesibilidad en la plataforma web de la entidad.	30/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
Monitoreo del desempeño y uso	1. Activar la opción de accesibilidad en la plataforma web de la entidad.	30/06/2012	Verónica Cardona	Contratista - Web Master
B. SISTEMAS TRANSVERSALES				
Contratación en línea	1. Contratar plataforma de contratación en línea. 2. Ajustar a la plataforma .	30/08/2012	Yesid Bernal	Secretario de Gobierno
Uso de sistemas transversales	1. Contratar plataforma de contratación en línea. 2. Ajustar a la plataforma .	30/08/2012	Yesid Bernal	Secretario de Gobierno
C. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA				
TRÁMITES EN LÍNEA	1. Contratar plataforma de contratación en línea. 2. Ajustar a la plataforma .	30/08/2012	Yesid Bernal	Secretario de Gobierno
SERVICIOS EN LÍNEA	1. Contratar plataforma de contratación en línea. 2. Ajustar a la plataforma .	30/08/2012	Yesid Bernal	Secretario de Gobierno
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	1. Contratar plataforma de contratación en línea. 2. Ajustar a la plataforma .	30/08/2012	Yesid Bernal	Secretario de Gobierno
Plazos de respuesta	1. Contratar plataforma de contratación en línea. 2. Ajustar a la plataforma .	30/08/2012	Yesid Bernal	Secretario de Gobierno
Estampado de tiempo	1. Contratar plataforma de contratación en línea. 2. Ajustar a la plataforma .	30/08/2012	Yesid Bernal	Secretario de Gobierno
Pagos electrónicos	1. Contratar plataforma de contratación en línea. 2. Ajustar a la plataforma .	30/08/2012	Yesid Bernal	Secretario de Gobierno
Firma electrónica	1. Contratar plataforma de contratación en línea. 2. Ajustar a la plataforma .	30/08/2012	Yesid Bernal	Secretario de Gobierno
Firma digital	1. Contratar plataforma de contratación en línea. 2. Ajustar a la plataforma .	30/08/2012	Yesid Bernal	Secretario de Gobierno
Medición de la satisfacción de los usuarios	1. Contratar plataforma de contratación en línea. 2. Ajustar a la plataforma .	30/08/2012	Yesid Bernal	Secretario de Gobierno
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	1. Contratar plataforma de contratación en línea. 2. Ajustar a la plataforma .	30/08/2012	Yesid Bernal	Secretario de Gobierno

Estrategia	Requerimiento	¿Cumple actualmente con el requerimiento?		Indique las actividades propuestas	Dependencia responsable
		Si	No		
Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos	Poner en funcionamiento la oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano. (Decreto 1122 de 1999 - artículos 13 y 31)		X	Implementar oficina única	Secretaría de Gobierno - Secretaría de Planeación
	Poner en funcionamiento línea telefónica de forma permanente para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas por parte de la ciudadanía. (Decreto 1122 de 1999 - artículo 31)	X		Implementar línea telefónica	Secretaría de Gobierno - Secretaría de Planeación
	Elaborar informes trimestrales de quejas y reclamos con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el uso de los recursos y hacer más participativa la gestión pública (Ley 190 de 1995 - artículo 54, Decreto 2232 de 1995 - artículo 9)	X		Elaborar informes trimestrales sobre quejas y reclamos	Secretaría de Gobierno - Secretaría de Planeación
Información <i>(Ley 1437 de 2011 - artículos 7 y 8)</i> <i>Las entidades ponen a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:</i>	- Los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos;		X	Informar sobre derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos	Secretaría de Gobierno
	- Procedimientos, trámites, servicios de la entidad				Secretaría de Gobierno
	- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	X		Informar requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	Secretaría de Gobierno
	- Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención	X		Informar horarios de atención y ubicación de los puntos de atención	Secretaría de Gobierno
	- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo		X	Informar dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo	Secretaría de Gobierno
Realizar mediciones sobre la percepción (satisfacción) del ciudadano respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma técnica de calidad en la gestión pública. (Ley 872 de 2003. NTCGP 1000:2009. Capítulo 8.2)		X	Medir satisfacción del ciudadano	Secretaría de Gobierno	
Canales de atención	Disponer de un sistema de turnos que permita la atención ordenada y prioritaria de los requerimientos de los ciudadanos. (Ley 1437 de 2011 - artículo 7)		X	Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada	Secretaría de Gobierno
	Contar con puertas de acceso que abran hacia el exterior o en ambos sentidos. (Decreto 1538 de 2005 - artículo 9)	X		Adecuar las puertas principales de acceso a las oficinas	Secretaría de Gobierno
Atención Prioritaria	Permitir el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento. (Decreto 1538 de 2009 - artículo 9)	X		Permitir el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias	Secretaría de Gobierno
	Disponer de por lo menos un servicio sanitario accesible para los ciudadanos. (Decreto 1538 de 2009 - artículo 9)	X		Adecuar un servicio sanitario accesible	Secretaría de Gobierno
	Garantizar la atención presencial al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, distribuidas en horarios que satisfagan las necesidades del servicio. (Ley 1437 de 2011 - artículo 7)	X		Garantiza la atención personal al público durante 40 horas a la semana	Secretaría de Gobierno
	Garantizar la atención en sus puntos presenciales de todas las personas que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención. (Ley 1437 de 2011 - artículo 7)	X		Garantizar la atención de todas las personas que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención	Secretaría de Gobierno
	Dar prelación a la atención presencial a las personas en situación de discapacidad. (Decreto 1122 - artículo 11)	X		Garantizar prelación a la atención personal a las personas en situación de discapacidad	Secretaría de Gobierno
	Proveer ascensores, o rampas con las especificaciones técnicas para puntos presenciales con múltiples niveles. (Ley 361 de 1997 - artículo 53)	X		Adecuar rampas con especificaciones técnicas	Secretaría de Gobierno
Cualificación de los servidores públicos	Capacitar permanentemente a los servidores públicos encargados de la orientación y atención al ciudadano. (Ley 1437 de 2011 - artículo 9, Ley 794 de 2002 - artículo 33)	X		Capacitar a servidores públicos en materia de servicio al ciudadano	Secretaría de Gobierno