

## PLAN DE ACCIÓN

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

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

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

## ENTIDAD

### INICIO seleccione el CÓDIGO DANE de su entidad

|                          |   |                            |                     |                              |  |
|--------------------------|---|----------------------------|---------------------|------------------------------|--|
| Código DANE:             | 25377                                   | Nombre:                    | LA CALERA           | Departamento:                | CUNDINAMARCA                           |
| Nivel:                   |   | Fecha de diligenciamiento: | Mayo 18 de 2012     | Vigencia del Plan de Acción: | 2012                                   |
| Sitio Web                | http://www.lacalera-cundinamarca.gov.co |                            |                     |                              |  |
| Líder Antitrámites:      | Zulma Avellaneda Escobar                | Cargo:                     | Comunicadora Social | Correo Electrónico:          | paginaweb@lacalera-cundinamarca.gov.co |
| Líder Gobierno en línea: | Alexander Gavilan                       | Cargo:                     | Técnico Operativo   | Correo Electrónico:          | alex_gavilan28@yahoo.es                |
|                          |   |                            |                     | Tel:                         | 8600076                                |
|                          |   |                            |                     | Tel:                         | 8600466                                |

### 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:<br>31 de diciembre de 2011 |   | 2012-I      | 2012-II |               |
| Información    | 89,58                                      | ● | 100         | ●       | ● NIVEL ALTO  |
| Interacción    | 100,00                                     | ● | 100         | ●       | ● NIVEL MEDIO |
| Transacción    | 17,71                                      | ● | 45          | ●       | ● NIVEL BAJO  |
| Transformación | ND   |   |             |         |               |
| Democracia     | ND   |   |             |         |               |

### 1.2. Plan de Actividades - Responsables - Plazos

| FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA                          |  |                       |                          |   |  |
|---|--|-----------------------|--------------------------|---|--|
| CRITERIO  | Acciones Necesarias  | Fecha de cumplimiento | Responsable              |   |  |
|   |  |                       | Nombre                   | Cargo                                     |  |
| <b>A. INFORMACIÓN MÍNIMA</b>                          |  |                       |                          |   |  |
| Información básica en el Portal del Estado Colombiano | 1. Actualizar la información del SUIT 2. Crear un Plan para la sostenibilidad de este Portal | 30/06/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |  |

|   |   |            |                          |   |
|---|---|------------|--------------------------|---|
| Misión y visión   | 1. Actualizar la información con vigencia 2012 -2015, en el momento que sea aprobado el Plan de Desarrollo Municipal.         | 15/06/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Objetivos y funciones   | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.  | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Organigrama   | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.  | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Localización física   | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.  | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)                        | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.  | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.  | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Horarios y días de atención al público  | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.  | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Directorio de funcionarios principales  | 1.Actualizar la información y realizar modificaciones cuando sea necesario.   | 15/06/2012 | Sonia Raigoso            | Jefe de personal                          |
| Directorio de entidades   | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.  | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Directorio de agremiaciones y asociaciones  | 1. Actualizar la información y realizar modificaciones cuando sea necesario.  | 15/06/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Leyes / Ordenanzas / Acuerdos   | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.  | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Decretos  | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.  | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general                          | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.  | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Presupuesto aprobado en ejercicio   | 1. Actualizar la información  | 15/06/2012 | Hernando Montoya         | Asesor Financiero                         |
| Información histórica de presupuestos   | 1. Actualizar la información  | 15/06/2012 | Hernando Montoya         | Asesor Financiero                         |
| Políticas, planes o líneas estratégicas   | 1. Actualizar el plan de desarrollo municipal vigencia 2012-2015  | 15/06/2012 | Ing. William Jimenez     | Secretario de Planeación                  |
| Programas y proyectos en ejecución  | 1. Actualizar informacion y realizar modificaciones cuando sea necesario.   | 15/06/2012 | Karen Leon               | Jefe de banco de proyectos.               |
| Contacto con dependencia responsable  | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.  | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Listado de trámites y servicios   | 1. Actualizar en la pagina web del municipio. 2. Subir informacion al SUIT y 3, Realizar modificaciones cuando sea necesario. | 3/07/2012  | Zulma Avellaneda Escobar | Lider de tramites                         |
| Información sobre la contratación   | 1. Actualizar informacion y realizar modificaciones cuando sea necesario.   | 15/06/2012 | Sandra Mabel Escobar     | Jefe de Contratación.                     |
| Entes de control que vigilan a la entidad   | 1. Actualizar informacion y realizar modificaciones cuando sea necesario.   | 15/06/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |

|   |   |            |                          |   |
|---|---|------------|--------------------------|---|
| Informes de Gestión                         | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                          | 31/12/2012 | Arnulfo Gonzalez         | Jefe de Control interno.                  |
| Metas e indicadores de gestión              | 1. Actualizar información y realizar modificaciones cuando sea necesario. | 1/08/2012  | Arnulfo Gonzalez         | Jefe de Control interno.                  |
| Plan de Mejoramiento                        | 1. Actualizar información y realizar modificaciones cuando sea necesario. | 1/08/2012  | Arnulfo Gonzalez         | Jefe de Control interno.                  |
| Información para niños                      | 1. Actualizar informacion y realizar modificaciones cuando sea necesario. | 15/06/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Preguntas y respuestas frecuentes           | 1. Actualizar informacion y realizar modificaciones cuando sea necesario. | 15/06/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Boletines y publicaciones                   | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                          | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Noticias                                    | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                          | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Calendario de actividades                   | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                          | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Glosario                                    | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                          | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Política de privacidad y condiciones de uso | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                          | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Política editorial y de actualización       | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                          | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Oferta de empleos                           | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                          | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| <b>B. ESTÁNDARES DE NAVEGACIÓN</b>          |   |            |                          |   |
| Identidad visual                            | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                          | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Enlace al Portal del Estado Colombiano      | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                          | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Fecha de la última actualización            | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                          | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Número de Visitas                           | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                          | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| División de los contenidos                  | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                          | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Uso de colores                              | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                          | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Uso de marcos                               | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                          | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Manejo de vínculos                          | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                          | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |
| Mapa del sitio                              | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                          | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales. |

| Acceso a la página de inicio                                       | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                         | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales.  |
|--|--|-----------------------|--------------------------|--|
| Acceso al menú principal   | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                         | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales.  |
| Ruta de navegación   | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                         | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales.  |
| Nombre de dominio  | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                         | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales.  |
| Marcación y/o etiquetado   | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                         | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales.  |
| Parpadeo   | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                         | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales.  |
| Uso de navegadores   | 1. Realizar modificaciones cuando sea requerido.                         | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora pag. Web y redes sociales.  |
| <b>FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA</b>                                |  |                       |                          |  |
| CRITERIO   | Acciones Necesarias  | Fecha de cumplimiento | Responsable              |  |
|  |  |                       | Nombre                   | Cargo                                      |
| <b>A. MECANISMOS DE INTERACCIÓN</b>                                |  |                       |                          |  |
| Servicios de información al ciudadano                              | 1. Actualizar servicios semanalmente                                     | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |
| Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos                   | 1. Actualizar información semanalmente                                   | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |
| Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.          | 1. Realizar seguimiento semanalmente                                     | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |
| Mecanismo de búsqueda  | 1. Actualizar cuando sea requerido                                       | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |
| Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS | 1. Actualizar cuando sea requerido                                       | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |
| Encuestas de opinión   | 1. Actualizar semanalmente   | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |
| Información en audio y/o video                                     | 1. Actualizar Información cuando sea requerido                           | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |
| Servicios de atención en línea                                     | 1. Actualizar servicios semanalmente                                     | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |
| Mecanismos de participación  | 1. Actualizar Mensualmente   | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |
| Ayudas   | 1. Actualizar cuando sea requerido                                       | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |
| Avisos de confirmación   | 1. Actualizar cuando sea requerido                                       | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |
| <b>B. FORMULARIOS Y CONSULTAS</b>                                  |  |                       |                          |  |
| Formularios para descarga o diligenciamiento en línea              | 1. Actualizar Información y realizar modificaciones cuando sea requerido | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |

|  |  |            |                          |  |
|--|--|------------|--------------------------|--|
| Consulta a bases de datos              | 1. Actualizar Información y realizar modificaciones cuando sea requerido | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |
| Certificaciones y constancias en línea | 1. Actualizar Información mensualmente                                   | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |

| FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA                            |  |                       |                          |  |
|---|--|-----------------------|--------------------------|--|
| CRITERIO  | Acciones Necesarias  | Fecha de cumplimiento | Responsable              |  |
|   |  |                       | Nombre                   | Cargo                                      |
| <b>A. UTILIDADES WEB</b>                                |  |                       |                          |  |
| Acceso vía móvil  | 1. Realizar modificaciones cuando sea necesario  | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |
| Cobertura geográfica                                    | 1. Realizar modificaciones cuando sea necesario  | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |
| Otros idiomas   | 1. Realizar modificaciones cuando sea necesario  | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |
| Monitoreo del desempeño y uso                           | 1. Realizar modificaciones cuando sea necesario  | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |
| <b>B. SISTEMAS TRANSVERSALES</b>                        |  |                       |                          |  |
| Contratación en línea                                   | 1. Actualizar Información según plazos y requerimientos- 2. Adecuar las políticas y procesos internos para implementar las políticas de Contratación en línea - 3. Realizar seguimiento a la estrategia  | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |
| Uso de sistemas transversales                           | 1. Actualizar Información cuando sea requerido, según las necesidades de la Entidad.   | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora Pagina Web y Redes Sociales |
| <b>C. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA</b>                 |  |                       |                          |  |
| TRÁMITES EN LÍNEA                                       | 1. Capacitar a los Funcionarios de cada dependencia acerca de Trámites y Servicios - 2. Cada dependencia realizará el inventario de trámites y servicios - 3. Cada dependencia realizará la hoja de vida de cada trámite y cada servicio - 4. Subir Información a la página web del Municipio - 5. Subir Información de Trámites y Servicios al SUIT - 6. Terminar la Prueba Piloto - 7. Iniciar con al implementación de Trámites y Servicios en Línea. | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Lider de Trámites                          |
| SERVICIOS EN LÍNEA                                      | 1. Terminar la Prueba Piloto - 2. Establecer responsabilidades - 3. Iniciar con el Implemetación de los Servicios en Línea   | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Lider de Trámites                          |
| Consulta del estado de un trámite y/o servicio          | 1. Actualizar Información 2. Realizar modificaciones cuando sea necesario  | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Lider de Trámites                          |
| Plazos de respuesta                                     | 1. Actualizar Información 2. Realizar modificaciones cuando sea necesario  | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Lider de Trámites                          |
| Estampado de tiempo                                     | 1. Actualizar Información 2. Realizar modificaciones cuando sea necesario  | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Lider de Trámites                          |
| Pagos electrónicos                                      | 1. Realizar convenio con Entidad Financiera para habilitar pagos electrónicos- 2. Habilitar pagos electrónicos   | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Lider de Trámites                          |
| Firma electrónica                                       | 1. Actualizar Información 2. Realizar modificaciones cuando sea necesario.   | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Lider de Trámites                          |
| Firma digital   | 1. Actualizar Información 2. Realizar modificaciones cuando sea necesario  | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Lider de Trámites                          |
| Medición de la satisfacción de los usuarios             | 1. Establecer y habilitar canales para la medición de satisfacción de los clientes 2. Realizar modificaciones cuando sea necesario   | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Lider de Trámites                          |
| Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea | 1. Revisión periódica de las tareas pendientes y los trámites y Servicios en línea finalizados o generados   | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Lider de Trámites                          |

|                       |   |            |                          |                   |
|-----------------------|---|------------|--------------------------|-------------------|
| Política de seguridad | 1. Actualizar Información 2. Realizar modificaciones cuando sea necesario | 31/12/2012 | Zulma Avellaneda Escobar | Lider de Trámites |
|-----------------------|---|------------|--------------------------|-------------------|

| FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA                              |  |                       |                          |  |
|--|--|-----------------------|--------------------------|--|
| CRITERIO   | Acciones Necesarias  | Fecha de cumplimiento | Responsable              |  |
|  |  |                       | Nombre                   | Cargo                                      |
| <b>A. CADENAS DE TRÁMITES E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN</b>   |  |                       |                          |  |
| Cadena de trámites optimizada                                | 1. Realizar la solicitud ante el DAFP para iniciar o crear en la Entidad la Cadena de trámites - 2. Realizar los pasos o procesos necesarios para crear la cadena 3. crear la cadena 4. optimización de la cadena.                 | 31/08/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora página web y redes sociales |
| Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información | 1. Realizar convenios de Intercambio de Información con la entidades más consultadas por la Entidad 2. Proveer y consumir Información  | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora página web y redes sociales |
| Uso del lenguaje estándar para intercambio de información    | 1. Actualizar Información - 2. Realizar modificaciones cuando sea necesario.   | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora página web y redes sociales |
| Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional    | 1. Gestionar la implementación, creación o mantenimiento de la Intranet Institucional 2. Crear cultura Interna de Uso adecuado de la Intranet para mejorar tiempos y procesos en la Entidad  | 31/12/2012            | Alexander Gavilán        | Lider GELT                                 |
| Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano                  | 1. Gestionar la Implementación, creación o mantenimiento de la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano para mejorar la estrategia Gobierno en Línea  | 31/12/2012            | Alexander Gavilán        | Lider GELT                                 |
| <b>B. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO</b>                           |  |                       |                          |  |
| Implementación de múltiples canales                          | 1. Caracterizar los canales electrónicos más apropiados, respecto a las necesidades y posibilidades de los ciudadanos 2. Implementar los múltiples canales en una de las fases de los trámites y Servicios que se ofrecen.         | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Lider Antitrámites                         |
| Seguimiento al uso de múltiples canales                      | 1. Realizar seguimiento de los múltiples canales   | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Lider Antitrámites                         |
| Personalización  |  |                       |                          |  |
| Accesibilidad Web  | 1. Gestionar proyectos Municipales, Departamentales y Nacionales que mejoren la conectividad del Municipio en el Sector Rural  | 31/12/2012            | Alexander Gavilán        | Lider GELT                                 |
| Incentivos y/o estímulos                                     | 1. Crear un Plan de Comunicación para la implementación de trámites y Servicios en línea 2. Establecer flujos de comunicación definidos para dar respuesta a cada trámite y Servicio 3. Implementar - Revisar y Corregir cada Plan | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora página web y redes sociales |
| Ventanillas únicas virtuales                                 | 1. Crear o participar en una ventanilla única de atención virtual  | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora página web y redes sociales |
| <b>C. GENERACIÓN DE CAPACIDADES</b>                          |  |                       |                          |  |
| Formación en Gobierno en línea                               | 1. Incluir en el Plan de Capacitación Temas de Gobierno en Línea 2. Realizar las capacitaciones de Gobierno en Línea   | 31/12/2012            | Sonia Raigoso            | Jefe de Personal                           |
| Formación en temas relacionados con el Gobierno en línea     | 1. Incluir como mínimo 3 temáticas específicas en el Plan de Capacitación de Gobierno en Línea   | 31/12/2012            | Sonia Raigoso            | Jefe de Personal                           |

| FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA                                |   |                       |                          |  |
|--|---|-----------------------|--------------------------|--|
| CRITERIO   | Acciones Necesarias   | Fecha de cumplimiento | Responsable              |  |
|  |   |                       | Nombre                   | Cargo                                      |
| <b>A. PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS</b>            |   |                       |                          |  |
| Convocatoria para la participación por medios electrónicos | 1. Definir y crear espacios de participación por medio electrónicos 2. Definir las políticas y objetivos de estos espacios 3. Realizar convocatoria para la participación por medios electrónicos | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora página web y redes sociales |
| Participación en línea                                     | 1. Crear espacios de participación en línea con convocatoria a los públicos de interés respecto al tema específico  | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora página web y redes sociales |
| Proyectos de normatividad                                  | 1. Publicar los proyectos de normatividad que tengan que ver con los trámites y servicios al ciudadano. 2. habilitar mecanismos de participación.   | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora página web y redes sociales |
| Redes sociales   | 1. Crear cuentas en las distintas redes sociales para estar más cerca de la ciudadanía 2. Administrar los perfiles de redes sociales.   | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar | Administradora página web y redes sociales |





|   |            |  |  |
|---|------------|--|--|
| Definir con la ciudadanía los espacios, canales y momentos más adecuados para dialogar.                           | 30/08/2012 | Zulma Avellaneda Escobar y Comité GELT | Administradora página web y redes sociales |
| Seleccionar y divulgar la metodología y canales para promover el diálogo en las jornadas de rendición de cuentas. | 5/09/2012  | Zulma Avellaneda Escobar y Comité GELT | Administradora página web y redes sociales |
| Convocar a la ciudadanía o atender peticiones ciudadanas para el diálogo.   | 5/09/2012  | Zulma Avellaneda Escobar y Comité GELT | Administradora página web y redes sociales |
| Diseñar la agenda de las jornadas de diálogo y preparar la logística de eventos.                                  | 8/09/2012  | Zulma Avellaneda Escobar y Comité GELT | Administradora página web y redes sociales |
| Alistar la información para entregar a la ciudadanía.   | 13/09/2012 | Zulma Avellaneda Escobar y Comité GELT | Administradora página web y redes sociales |
| Jornadas de diálogo, participativas e interactivas.   | 20/09/2012 | Zulma Avellaneda Escobar y Comité GELT | Administradora página web y redes sociales |
| Evaluar las jornadas de diálogo y divulgar las Actas de las jornadas de diálogo.                                  | 30/09/2012 | Zulma Avellaneda Escobar y Comité GELT | Administradora página web y redes sociales |

**PASO 5. VALORACIÓN Y CONSOLIDACIÓN**

| ACCIONES NECESARIAS  | Fecha de cumplimiento | Responsable                            |  |
|--|-----------------------|--|--|
|  |                       | Nombre                                 | Cargo                                      |
| Recopilar, sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas. | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar y Comité GELT | Administradora Página Web y redes sociales |
| Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.  | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar y Comité GELT | Administradora Página Web y redes sociales |
| Canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.  | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar y Comité GELT | Administradora Página Web y redes sociales |
| Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora.   | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar y Comité GELT | Administradora Página Web y redes sociales |
| Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos.   | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar y Comité GELT | Administradora Página Web y redes sociales |
| Evaluar el proceso de rendición pública de cuentas e identificar lecciones aprendidas.   | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar y Comité GELT | Administradora Página Web y redes sociales |
| Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas.   | 31/12/2012            | Zulma Avellaneda Escobar y Comité GELT | Administradora Página Web y redes sociales |

**4. PLAN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - DNP**

**VER INSTRUCTIVO**

| Estrategia                                      | Requerimiento   | ¿Cumple actualmente con el requerimiento? |          | Indique las actividades propuestas   | Dependencia responsable   |
|---|---|---|----------|--|---|
|   |   | Si  | No       |  |   |
| <b>Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos</b> | Poner en funcionamiento la oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano.<br>(Decreto 1122 de 1999 - artículos 13 y 31)   |   | <b>X</b> | 1. Diseñar un Plan de Servicio al Ciudadano que se adecue a la realidad de la Entidad y a las necesidades de los Ciudadanos. 2. Dar prioridad a las actividades o acciones del Plan que se encaminen a la creación de la Oficina o ventanilla Única. 3. Crear la Oficina de Atención al Ciudadano o Ventanilla única integrando esta estrategia a la Estrategia Gobierno en Línea, mejorando los procesos de recepción y respuesta de las solicitudes de los ciudadanos. | Despacho Alcalde - Comité GELT - Secretaría General y de Gobierno |
|   | Poner en funcionamiento línea telefónica de forma permanente para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas por parte de la ciudadanía.<br>(Decreto 1122 de 1999 - artículo 31)  |   | <b>X</b> | 1. Diseñar un Plan de Servicio al Ciudadano que se adecue a la realidad de la Entidad y a las necesidades de los funcionarios. 2. Dar prioridad a las actividades o acciones del Plan que se encaminen a la puesta en funcionamiento de la línea telefónica. 3. Acorde a las posibilidades técnicas, financieras y de infraestructura poner en funcionamiento la Línea Telefónica que mejoraría la cobertura en atención de quejas Y                                     | Despacho Alcalde - Comité GELT - Secretaría General y de Gobierno |
|   | 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<br>(Ley 190 de 1995 - artículo 54, Decreto 2232 de 1995 - artículo 9) |   | <b>X</b> | 1. Diseñar un Plan de Servicio al Ciudadano que se adecue a la realidad de la Entidad y a las necesidades de los Ciudadanos. 2. Dar Prioridad y hacer énfasis en este Plan en la realización Trimestral de Informes que permitan a la entidad Municipal gestionar Planes de Mejora que involucren de forma participativa en la gestión pública al Ciudadano.   | Despacho Alcalde - Comité GELT - Secretaría General y de Gobierno |
|   | - Los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos;   |   | <b>X</b> | 1. Diseñar un Plan de Servicio al Ciudadano que se adecue a la realidad de la Entidad y a las necesidades de los Ciudadanos. 2. Incluir en el Plan un capítulo específico en el que se definan las acciones, actividades y   | Despacho Alcalde - Comité GELT - Secretaría General y de Gobierno |
|   | - Procedimientos, trámites, servicios de la entidad   |   | <b>X</b> | 1. Diseñar un Plan de Servicio al Ciudadano que se adecue a la realidad de la Entidad y a las necesidades de los Ciudadanos. 2. Incluir en el Plan   | Despacho Alcalde - Comité GELT - Secretaría General y de Gobierno |

|  |  |          |          |  |   |
|--|--|----------|----------|--|---|
| <b>Información</b><br><br><i>(Ley 1437 de 2011 - artículos 7 y 8 )</i><br><br><i>Las entidades ponen a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:</i> | - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos  |          | <b>X</b> | 1. Diseñar un Plan de Servicio al Ciudadano que se adecue a la realidad de la Entidad y a las necesidades de los Ciudadanos. 2. Incluir en el Plan un capítulo específico en el que se definan las acciones, actividades y planes en el manejo y divulgación de la Información al ciudadano. 3. Ubicar un Plan de Servicio al Ciudadano que se adecue a la realidad de la Entidad y a las necesidades de los Ciudadanos. 2. Incluir en el Plan un capítulo específico en el que se definan las acciones, actividades y planes en el manejo y divulgación de la Información al ciudadano. 3. Ubicar un espacio físico visible y de fácil acceso para la Ubicación de la Información. 4. Diseñar y Publicar la Información acorde a la Ley 1437 de 2011. | Despacho Alcalde - Comité GELT - Secretaría General y de Gobierno |
|  | - Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención   | <b>X</b> |          | 1. Diseñar un Plan de Servicio al Ciudadano que se adecue a la realidad de la Entidad y a las necesidades de los Ciudadanos. 2. Incluir en el Plan un capítulo específico en el que se definan las acciones, actividades y planes en el manejo y divulgación de la Información al ciudadano. 3. Ubicar un espacio físico visible y de fácil acceso para la Ubicación de la Información. 4. Diseñar y Publicar la Información acorde a la Ley 1437 de 2011.   | Despacho Alcalde - Comité GELT - Secretaría General y de Gobierno |
|  | - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo  |          | <b>X</b> | 1. Diseñar un Plan de Servicio al Ciudadano que se adecue a la realidad de la Entidad y a las necesidades de los Ciudadanos. 2. Incluir en el Plan un capítulo específico en el que se definan las acciones, actividades y planes en el manejo y divulgación de la Información al ciudadano. 3. Ubicar un espacio físico visible y de fácil acceso para la Ubicación de la Información. 4. Diseñar y Publicar la Información acorde a la Ley 1437 de 2011.   | Despacho Alcalde - Comité GELT - Secretaría General y 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)                       |          | <b>X</b> | 1. Diseñar un Plan de Servicio al Ciudadano que se adecue a la realidad de la Entidad y a las necesidades de los Ciudadanos. 2. Incluir en el Plan un capítulo específico en el que se definan las acciones, actividades y planes en el manejo y divulgación de la Información al ciudadano. 3. Ubicar un espacio físico visible y de fácil acceso para la Ubicación de la Información. 4. Diseñar y Publicar la Información acorde a la Ley 1437 de 2011.   | Despacho Alcalde - Comité GELT - Secretaría General y de Gobierno |
| <b>Canales de atención</b>   | 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)   |          | <b>X</b> | 1. Diseñar un Plan de Servicio al Ciudadano que se adecue a la realidad de la Entidad y a las necesidades de los Ciudadanos. 2. Incluir en el Plan acciones, para el diseño de un sistema de atención ordenada y prioritaria a los ciudadanos. 3. Adecuar el diseño de estas acciones o estrategias a los recursos físicos, técnicos, tecnológicos y financieros de la Entidad.  | Despacho Alcalde - Comité GELT - Secretaría General y de Gobierno |
|  | Contar con puertas de acceso que abran hacia el exterior o en ambos sentidos. (Decreto 1538 de 2005 - artículo 9)  | <b>X</b> |          | 1. Mejorar y Sostener la Ubicación de las Puertas o vías de acceso que permanecen abiertas a los ciudadanos durante toda la jornada de atención.   | Despacho Alcalde - Comité GELT - Secretaría General y de Gobierno |
| <b>Atención Prioritaria</b>  | 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) | <b>X</b> |          | 1. Diseñar un Plan de Servicio al Ciudadano que se adecue a la realidad de la Entidad y a las necesidades de los Ciudadanos. 2. Dar prioridad en el Plan a las acciones o estrategias que permitan la movilidad y desplazamiento en la Entidad Municipal, de la las personas que presenten dificultad o Limitación.  | Despacho Alcalde - Comité GELT - Secretaría General y de Gobierno |
|  | Disponer de por lo menos un servicio sanitario accesible para los ciudadanos. (Decreto 1538 de 2009 - artículo 9)  |          | <b>X</b> | 1. Diseñar un Plan de Servicio al Ciudadano que se adecue a la realidad de la Entidad y a las necesidades de los Ciudadanos. 2. Según la Infraestructura física actual con la que cuenta la Entidad y los recursos Financieros diseñar un Plan o acción que permita brindar a los  | Despacho Alcalde - Comité GELT - Secretaría General y 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)                                     | <b>X</b> |          | 1. Diseñar un Plan de Servicio al Ciudadano que se adecue a la realidad de la Entidad y a las necesidades de los Ciudadanos. 2. Establecer acciones y estrategias que permitan la continuidad del Cumplimiento del Decreto 1122 de 2011 - artículo 7   | Despacho Alcalde - Comité GELT - Secretaría General y 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)  | <b>X</b> |          | 1. Diseñar un Plan de Servicio al Ciudadano que se adecue a la realidad de la Entidad y a las necesidades de los Ciudadanos. 2. Establecer acciones y estrategias que permitan la continuidad del Cumplimiento del Decreto 1122 de 2011 - artículo 7   | Despacho Alcalde - Comité GELT - Secretaría General y de Gobierno |
|  | Dar prelación a la atención presencial a las personas en situación de discapacidad. (Decreto 1122 - artículo 11)   | <b>X</b> |          | 1. Diseñar un Plan de Servicio al Ciudadano que se adecue a la realidad de la Entidad y a las necesidades de los Ciudadanos. 2. Dar prioridad y hacer énfasis en este Plan en la creación y diseño de estrategias que establezcan la prelación en la atención presencial a las personas en   | Despacho Alcalde - Comité GELT - Secretaría General y de Gobierno |
|  | Proveer ascensores, o rampas con las especificaciones técnicas para puntos presenciales con múltiples niveles. (Ley 361 de 1997 - artículo 53)   |          | <b>X</b> | 1. Diseñar un Plan de Servicio al Ciudadano que se adecue a la realidad de la Entidad y a las necesidades de los Ciudadanos. 2. Dar prioridad y hacer énfasis en el Diseño de estrategias y acciones que acorde a los recursos de Infraestructura Actuales, permitan asegurar la atención a todos los Ciudadanos. 3. Revisar la normatividad local que apoye el  | Despacho Alcalde - Comité GELT - Secretaría General y de Gobierno |
| <b>Cualificación de los servidores públicos</b>  | Capacitar permanentemente a los servidores públicos encargados de la orientación y atención al ciudadano. (Ley 1437 de 2011 - artículo 9, Ley 734 de 2002 - artículo 33)   |          | <b>X</b> | 1. Diseñar un Plan de Servicio al Ciudadano que se adecue a la realidad de la Entidad y a las necesidades de los Ciudadanos. 2. Dar prioridad y hacer énfasis en el Programa de Capacitación a los Servidores Públicos en la atención y orientación al ciudadano. 3. Realizar actualizaciones a este Plan de Capacitación según las necesidades existentes.  | Despacho Alcalde - Comité GELT - Secretaría General y de Gobierno |