

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: 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	38.54		
Interacción		72.53		
Transacción		19.79		
Transformación		18.54		
Democracia		2.50		

●	NIVEL ALTO
●	NIVEL MEDIO
●	NIVEL BAJO

1.2. Plan de Actividades - Responsables - Plazos

FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
<i>A. INFORMACIÓN MÍNIMA</i>				
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	2/08/2012	Luis fernando Pinzon y Gerardo Rocha Cepeda	Tecnico en sec. desarrollo social y control interno

Misión y visión	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	2/08/2012	Luis fernando Pinzon y Gerardo Rocha Cepeda	Tecnico en sec. desarrollo social y control interno
Objetivos y funciones	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	2/08/2012	Luis fernando Pinzon y Gerardo Rocha Cepeda	Tecnico en sec. desarrollo social y control interno
Organigrama	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	2/08/2012	Luis fernando Pinzon y Gerardo Rocha Cepeda	Tecnico en sec. desarrollo social y control interno
Localización física	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	2/08/2012	Luis fernando Pinzon y Gerardo Rocha Cepeda	Tecnico en sec. desarrollo social y control interno
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	1. Validar con cada una de las dependencias, oficinas y entes descentralizados de la Administración Municipal, el número de las extensiones instaladas para la correcta actualización del módulo "directorio". 2. Mantener actualizada la información y/o contenido. 3. Realizar seguimiento a la actualización del contenido.	2/08/2012	Luis fernando Pinzon y Gerardo Rocha Cepeda	Tecnico en sec. desarrollo social y control interno
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	1. Reglamentar e implementar el uso de correo electrónico institucional a cada funcionario. 2. Reglamentar e implementar el uso de correo electrónico de la dependencias, oficinas y entes descentralizados 3. Actualizar el modulo "directorio" con los correspondientes correos electronicos: funcionarios, dependencias, oficinas y entes descentralizados.	2/08/2012	Luis fernando Pinzon y Gerardo Rocha Cepeda	Tecnico en sec. desarrollo social y control interno
Horarios y días de atención al público	1. Elaborar y publicar los horarios de atención a la ciudadanía de los oficinas y entes descentralizados de la Administración Municipal, 2. Mantener actualizada la información y/o contenido 3. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	2/08/2012	Luis fernando Pinzon y Gerardo Rocha Cepeda	Tecnico en sec. desarrollo social y control interno
Directorio de funcionarios principales	1. Realizar la actualización al módulo "directorio" de los cargos a nivel directivo, asesor, profesional, técnico y asistencial de los servidores públicos de la Administración Municipal.	2/08/2012	Luis fernando Pinzon y Gerardo Rocha Cepeda	Tecnico en sec. desarrollo social y control interno
Directorio de entidades	1. Actualizar los link o vínculos publicados en el sitio web www.elguacamayo-santander.gov.co que enlaza con los diferentes sitios web de las oficinas y entes descentralizados de la Administración Municipal. 2. Mantener actualizada la información y/o contenido 3. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	2/08/2012	Luis fernando Pinzon y Gerardo Rocha Cepeda	Tecnico en sec. desarrollo social y control interno
Directorio de agremiaciones y asociaciones	1. Recopilar las bases de datos de las agremiaciones, Juntas de acción comunal-JAC. 2. Definir por medio de una base de datos agremiaciones tales como juntas de acción comunal-JAC, para ser publicadas en el sitio web de la entidad.	2/08/2012	Luis fernando Pinzon y Gerardo Rocha Cepeda	Tecnico en sec. desarrollo social y control interno
Leyes / Ordenanzas / Acuerdos	1. Actualizar los campos y opciones de búsqueda del modulo "normatividad" 2. Elaborar un campo o modulo para el normograma de la entidad.	9/08/2012	Orfilia Puentes Barrantes y Maria Idalid marin	Secretaria general y secretaria de gobierno
Decretos	1. Ajustar los parámetros del módulo de "decretos y resoluciones" de la Administración Municipal.	9/08/2012	Orfilia Puentes Barrantes y Maria Idalid marin	Secretaria general y secretaria de gobierno
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	1. Ajustar los parámetros del módulo de "decretos y resoluciones" de la Administración Municipal.	9/08/2012	Orfilia Puentes Barrantes y Maria Idalid marin	Secretaria general y secretaria de gobierno
Presupuesto aprobado en ejercicio	1. Actualizar las publicaciones sobre el presupuesto en ejercicio, ingresos y gastos. 2. Habilitar un enlace a la información relacionada con el presupuesto.	9/08/2012	Luis fernando Pinzon y Fredy Camacho Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social y secretaria de hacienda
Información histórica de presupuestos	1. Actualizar la información publicada sobre el presupuesto de ingresos y gastos, aprobado y ejecutado, de dos años anteriores al año en ejercicio.	9/08/2012	Luis fernando Pinzon y Fredy Camacho Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social y secretaria de hacienda
Políticas, planes o líneas estratégicas	1. Unificar en el sitio web (www.elguacamayo-santander.gov.co) la información sobre: planes, líneas estratégicas, programa de gobierno de la Administración Municipal, link de enlace de plan de desarrollo de la gobernación y Esquema de Ordenamiento Territorial (EOT).	9/08/2012	Luis fernando Pinzon y Cesar Camilo Ulloa	Tecnico en sec. desarrollo social y secretaria de planeación
Programas y proyectos en ejecución	1. Actualizar la información sobre el Plan de Acción y Plan Operativo Anual de Inversión-POAI una vez establecido el plan de desarrollo 2012-2015. 2. Actualizar la estructura del módulo "programas y proyectos" del sitio web.	9/08/2012	Luis fernando Pinzon y Cesar Camilo Ulloa	Tecnico en sec. desarrollo social y secretaria de planeación
Contacto con dependencia responsable	1. Crear y establecer correos electrónicos institucionales y canales de atención para los planes y proyectos que defina la Administración Municipal una vez se apruebe el plan de desarrollo 2012-2015.	9/08/2012	Orfilia Puentes Barrantes	Secretaria general
Listado de trámites y servicios	1. Crear un enlace en la "guía de trámites y servicios" que permita al ciudadano acceder al trámite en línea. 2. Actualizar los trámites y servicios de la entidad. 3. Modificar la interfaz y las opciones de búsqueda de la "guía de trámites y servicios".	9/08/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Información sobre la contratación	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	9/08/2012	Luis fernando Pinzon y Cesar Camilo Ulloa	Tecnico en sec. desarrollo social y secretaria de planeación
Entes de control que vigilan a la entidad	1. Establecer los enlaces web de las entidades que vigilan la Administración Municipal, el tipo de control, los mecanismos de información que existen al interior y al exterior.	16/08/2012	Gerardo Rocha Cepeda	Control interno
Informes de Gestión	1. Realizar seguimiento a la información del sitio web sobre informes de gestión enviados al Concejo Municipal; evaluaciones de gestión realizadas por la oficina de control interno y otros entes de control. 2. Actualizar y publicar los Informes de rendición de cuentas al ciudadano.	16/08/2012	Comité GEL	Todos los miembros

Metas e indicadores de gestión	1. Actualizar la información publicada, relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica. 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	16/08/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Plan de Mejoramiento	1. Enviar los informes a la Contraloría de acuerdo con la periodicidad establecida dicho organismo 2. Mantener actualizada la información publicada en el sitio web www.elguacamayo-santander.gov.co sobre el Plan de Mejoramiento vigente.	16/08/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Información para niños	1. Establecer los requerimientos para la implementación de un portal para niños y niñas. 2. Establecer mecanismos de difusión para el portal para niños y niñas.	16/08/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Preguntas y respuestas frecuentes	1. Establecer el contenido de preguntas frecuentes. 2. Mantener actualizada la información y/o contenido 3. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	16/08/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Boletines y publicaciones	1. Actualizar la suscripción a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a contenidos como por ejemplo noticias, boletines. 2. Elaborar una sección para informar sobre las proximos eventos a desarrollar.	16/08/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Noticias	1. Ajustar el acceso a a boletines por medio de un sitio denominado "sala de prensa". 2. Estructurar el módulo de "boletines y actualidad" que permita redireccionar al "boletin" establecer noticias, audios, fotos y videos.	16/08/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Calendario de actividades	1. Mejorar el funcionamiento del módulo "Calendario".	16/08/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Glosario	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	16/08/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Política de privacidad y condiciones de uso	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización de contenido	23/08/2012	Gerardo Rocha Cepeda	Control interno
Política editorial y de actualización	1. Elaborar la política editorial y de actualización sobre los contenidos del sitio web. 2. Publicar la política editorial y de actualización sobre los contenidos del sitio web.	23/08/2012	Gerardo Rocha Cepeda	Control interno
Oferta de empleos	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización de contenido	23/08/2012	Orfilia Puentes Barrantes	Secretaria general
B. ESTÁNDARES DE NAVEGACIÓN				
Identidad visual	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	23/08/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Enlace al Portal del Estado Colombiano	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	23/08/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Fecha de la última actualización	1. Realizar seguimiento a la actualización del sitio web y etiquetado.	23/08/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Número de Visitas	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	23/08/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
División de los contenidos	1. Estructurar las secciones actuales del sitio web www.bucaramanga.gov.co	23/08/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Uso de colores	1. Rediseñar el uso de colores que contrasten con los tipos de letra.	23/08/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Uso de marcos	1. Identificar y mejorar si existe uso de marcos en el sitio web	23/08/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Manejo de vínculos	1. Rediseñar el contenido del sitio web, no usar las siguientes expresiones: ver, haga click aquí, ver más, descargar, ver archivo, ver PDF, o similares.	30/08/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Mapa del sitio	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	30/08/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Acceso a la página de inicio	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	30/08/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social

Acceso al menú principal	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	30/08/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Ruta de navegación	1. Rediseñar la ruta de navegación del sitio web para que sea funcional (navegar a través de ésta).	30/08/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Nombre de dominio	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	30/08/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Marcación y/o etiquetado	1. Realizar un diagnóstico con la herramienta: www.tawdis.net. 2. Verificar la información de las marcas y/o etiquetas en los archivos gráficos y sonoros. 3. Solicitar, publicar la información de las marcas y/o etiquetas en los archivos del sitio web.	30/08/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Parpadeo	1. Realizar diagnóstico de los elementos que se muevan, parpadeen o se desplacen se pueden detener, a excepción que no sea parte de una actividad esencial.	30/08/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Uso de navegadores	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	30/08/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social

FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. MECANISMOS DE INTERACCIÓN				
Servicios de información al ciudadano	1. Revisar el contenido actual de las dependencias u oficinas que poseen información en el módulo de "servicio al ciudadano" 2. Rediseñar el módulo de "servicio al ciudadano" como lo contempla el manual de Gobierno en Línea. 3. Establecer un campo para los servicios en línea del municipio de Bucaramanga.	6/09/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	1. Definir en el módulo de "contactenos" los requisitos, plazos de respuesta a cada tipo de solicitud de acuerdo al nuevo Código Contencioso Administrativo (empieza a regir el 1° de Julio de 2012). 2. Capacitar al servidor público de cada dependencia que estará a cargo del módulo "contactenos" 3. Realizar los ajustes necesarios al módulo de "contactenos" y la sección de "Servicio al ciudadano". 4. Desarrollar las mejoras al aplicativo "contactenos" y módulo "peticiones, quejas y reclamos" del sitio web.	6/09/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	1. Elaborar un mecanismo en línea que permita al ciudadano o empresa realizar la trazabilidad de la solicitud o petición. Además que al usuario le llegue al correo personal el número de radicado de la solicitud. 2. Realizar mejoras al módulo "contactenos" para la oportuna respuesta y seguimiento a las solicitudes o peticiones que lleguen a través de medios electrónicos.	6/09/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Mecanismo de búsqueda	1. Mejorar el mecanismo de búsqueda de los contenidos del sitio web de la entidad 2. Mejorar el mecanismo de búsqueda de contenidos sin limitaciones del sitio web	6/09/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	1. Mejorar el servicio de suscripción a noticias, boletines a través del correo electrónico o Suscripción Contenido (RSS)	13/09/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Encuestas de opinión	1. Realizar encuestas de opinión sobre temas de la entidad e interés de los ciudadanos. 2. Publicar periódicamente un histórico y sus resultados. 3. Difundir a las oficinas y entes descentralizados de la Administración Municipal este mecanismo. 4. Modificar periódicamente la encuesta de opinión.	13/09/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Información en audio y/o video	1. Definir los tipos de archivos de audio o video sobre temas de interés que podrán ser publicados en el sitio Web (descripción de su contenido, temas y fecha de elaboración).	13/09/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Servicios de atención en línea	1. Capacitar al servidor público encargado de brindar atención y soporte por medio del chat. 2. Crear condiciones para políticas de su uso, visibles para los usuarios.	13/09/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Mecanismos de participación	1. Promover el uso de mecanismos de participación en las cuentas municipales de las redes sociales 2. Actualizar la información de módulo Web "expresa tus ideas en nuestro blog" para generar mecanismos de participación ciudadana. 3. Establecer las políticas de uso de los mecanismos de participación ciudadana.	20/09/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Ayudas	1. Identificar que aplicaciones de ayuda, tutoriales y/o simuladores se requieren para los trámites o servicios que se realizan en línea. 2. Identificar que tipo de ayuda, tutoriales y/o demos se requieren para el correcto diligenciamiento del módulo de peticiones, quejas y reclamos.	20/09/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Avisos de confirmación	1. Elaborar un mecanismo en línea que permita al ciudadano o empresa realizar la trazabilidad de la solicitud o petición. Además que al usuario le llegue al correo electrónico informado el número de radicado de la solicitud. 2. Realizar mejoras al módulo "contactenos" para la oportuna respuesta y seguimiento a las solicitudes o peticiones que lleguen a través de medios electrónicos.	20/09/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
B. FORMULARIOS Y CONSULTAS				
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	1. Actualizar el contenido de las dependencias u oficinas que poseen información en el módulo de "servicio al ciudadano / guía de trámites y servicios" 2. Identificar trámites y servicios que requieren diligenciar un formulario, este debe tener la opción de descarga en línea.	27/09/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Consulta a bases de datos	1. Rediseñar las consultas a bases de datos con información relevante para el ciudadano. 2. Establecer mecanismos de autenticación y de información actualizada	27/09/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Certificaciones y constancias en línea	1. Establecer que servicio se pueden gestionar mediante constancias o certificaciones en línea para el ciudadano o el empresario. 2. Analizar la complejidad y el impacto de la certificación con el fin de implementar mecanismo de autenticación (firma digital, estampado de tiempo).	27/09/2012	Comité GEL	Todos los miembros

FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. UTILIDADES WEB				
Acceso vía móvil	1. Realizar un diagnostico sobre el acceso a contenidos del sitio web mediante dispositivos móviles. 2. Mantener	4/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Cobertura geográfica	1. Realizar un diagnostico sobre los sistemas de información geografica con los que cuenta la entidad	4/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Otros idiomas	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	4/10/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
Monitoreo del desempeño y uso	1. Establecer un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio web	4/10/2012	Luis Fernando Pinzon	Tecnico en sec. desarrollo social
B. SISTEMAS TRANSVERSALES				
Contratación en línea	1. Monitorear la vinculación al Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad Pública y a la Administración Municipal. 2. Realizar seguimiento de acceso al contenido, de acuerdo a las políticas de la Administración Municipal.	11/10/2012	Luis fernando Pinzon y Cesar Camilo Ulloa	Tecnico en sec. desarrollo social y secretaria de planeación
Uso de sistemas transversales	2. Garantizar el uso de los sistemas transversales que le correspondan a la Administración Municipal tales como SIIF, SIGEP, SIGOB, CHIP, SITI, Notificación electrónica, SUJIN, entre otros.	11/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
C. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA				
TRÁMITES EN LÍNEA	1. Priorizar e identificar en la Admisitración Municipal cuales son los trámites en línea y que sean de gran impacto para los usuarios.	11/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
SERVICIOS EN LÍNEA	1. Priorizar e identificar en la Admisitración Municipal cuales son los servicios en línea y que sean de gran impacto para los usuarios.	11/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	1. Habilitar en el módulo de "servicios al ciudadano" opciones de consulta y seguimiento al estado de todos los trámites y/o servicios que se presenten por medios electrónicos.	11/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Plazos de respuesta	1. Actualizar en trámites y/o servicios en línea, el plazo de respuesta a las solicitudes.	18/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Estampado de tiempo	1. Analizar una política de archivo, conservación y consulta de los documentos electrónicos,	18/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Pagos electrónicos	1. Identificar los trámites y servicios requieren implementar pago electrónico. 2. Mantener actualizado el trámite que posee el servicio de pago electrónico.	18/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Firma electrónica	1. Realizar un estudio para la implementación de la firma electrónica en los trámites y servicios de la entidad	18/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Firma digital	1. Realizar un estudio para la implementación de la firma digital en los trámites y servicios de la entidad	25/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Medición de la satisfacción de los usuarios	1. Elaborar un documento sobre un estudio para implementar una herramienta que permita medir el grado de satisfacción de los usuarios una vez se ha realizado el trámite o servicio en línea. 2. Mejorar el contador y registro de visitantes al sitio web.	25/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	1. Elaborar un documento sobre un estudio que permita definir un mecanismo electrónico para generar estadísticas de uso de los trámites y servicios en línea publicados en la página de la Admisitración Municipal.	25/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Política de seguridad	Elaborar una política de seguridad en la administracion municipal	25/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros

FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. CADENAS DE TRÁMITES E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN				

Cadena de trámites optimizada	1. Identificar con las dependencias de la administración y otras entidades los trámites y servicios que se puedan integrar a través de una cadena de tramites y servicios.	1/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información	1. Identificar servicios de intercambio de información en relación con la cadena de trámites optimizada (ofrecimiento o consumo).	1/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	1. Identificar herramientas tecnológicas: formularios, sistemas de información y bases de datos que puedan ser desarrolladas en un lenguaje común.	1/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional	1. Realizar mantenimiento a los sistemas de información internos que permiten el intercambio de información. 2. Identificar otros sistemas de información internos que soporten la oferta de información, trámites, servicios, la participación y la democracia electrónica. 3. Integrar y llevar a cabo el plan de eficiencia administrativa y cero papel de la Administración Municipal	8/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	1. Diagnosticar el funcionamiento en la Administración Municipal de la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano.	8/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros

B. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Implementación de múltiples canales	1. Revisar y adecuar los canales que son apropiados para la provisión de información al ciudadano.	8/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Seguimiento al uso de múltiples canales	1. Evaluar los tiempos de respuesta a los usuarios que utilizan los diversos canales de orientación al ciudadano. 2. Publicar lo evaluado en respuesta a los canales de orientación al ciudadano.	15/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Personalización	1. Definir los tipos y niveles de personalización de acuerdo con las características de los usuarios.	15/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Accesibilidad Web	1. Validar si el sitio web cumple con la prioridad Doble A 2. Habilitar un enlace para que los usuarios del sitio web puedan reportar a la entidad los errores de accesibilidad que encuentren.	15/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Incentivos y/o estímulos	1. Generar una estrategia de comunicación para promover e incentivar el uso de los servicios de Gobierno en línea.	22/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Ventanillas únicas virtuales	1. Identificar al menos UNA ventanilla única virtual en la que se pueda participar y que ofrezca trámites y servicios.	22/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros

C. GENERACIÓN DE CAPACIDADES

Formación en Gobierno en línea	1. Fomentar mediante al menos una capacitación a los funcionarios públicos de la Administración Municipal el aprovechamiento de las TIC y la estrategia de GEL.	29/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Formación en temas relacionados con el Gobierno en línea	1. Fomentar en los funcionarios públicos de la Administración Municipal cursos sobre aspectos asociados al Gobierno en línea.	29/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros

FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS				
Convocatoria para la participación por medios electrónicos	1. Identificar los medios electrónicos en que la ciudadana puede participar en al menos un proceso democrático de la Administración Municipal. 2. Difundir y sensibilizar a la ciudadanía sobre los medios electrónicos para la participación ciudadana.	6/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Participación en línea	1. Habilitar un espacio virtual donde los CIUDADANOS, EMPRESARIOS O SERVIDORES PÚBLICOS, participen de manera activa en la discusión de temas concernientes a la gestión y de interés.	6/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Proyectos de normatividad	1. Habilitar un espacio mediante el cual se reciban comentarios de los interesados en proyectos de normatividad.	6/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Redes sociales	1. Habilitar en el sitio web de la Administración Municipal un espacio para acceder a las redes sociales de la entidad.	13/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Resultados de la participación por medios electrónicos	1. Publicar los resultados de participación ciudadana, consolidados por los medios electrónicos.	13/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Integración del Gobierno en línea a la política sectorial	1. Seguimiento al plan de acción municipal sobre política GEL.	13/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros

Incentivos para la participación por medios electrónicos	1. Generar una estrategia de comunicación para promover e incentivar el uso de los servicios de Gobierno en línea.	20/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros
<i>B. DEMOCRACIA EN LÍNEA</i>				
Convocatoria para la Democracia en línea	1. Realizar convocatorias periódicamente a través de diversos medios de comunicación. 2. Publicar los objetivos de dichas convocatorias en el sitio Web	20/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Discusión y consulta en línea	1. Habilitar en el sitio web de la Administración Municipal un espacio para acceder a temas de discusión en línea.	20/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Propuestas en línea	1. Identificar cuales espacios virtuales pueden realizar la recepción de propuestas para la gestión de la entidad.	27/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Seguimiento en línea a la democracia electrónica	1. Habilitar un espacio virtual interactivo donde la ciudadanía en general pueda realizar seguimiento a planes o programas. 2. Establecer eventos virtuales de rendición de cuentas.	27/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Resultados de la democracia por medios electrónicos	1. Publicar los resultados de la democracia cosolidados por los medios electronicos.	27/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros

2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

[VER INSTRUCTIVO](#)

2.1. Actividades Racionalización de Trámites

1. No	2. NOMBRE TRÁMITE PROCEDIMIENTO O REGULACION	3. TIPO PROCEDIMIENTO	4. NIVEL DE INTERVENCIÓN	5. TIPO DE RACIONALIZACIÓN	6. DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	7. PRODUCTO	8. DEPENDENCIA RESPONSABLE	9. FINANCIACIÓN DEL PROYECTO	10. Y 11. FECHA		12. AVANCE		13. AVANCE %
									INICIO Dia/Mes/Año	FIN Dia/Mes/Año	1° Semestre (Junio 30)	2° Semestre (Dic. 15)	
	Rebaja de impuestos	Trámite	Automatización Parcial	3. Acuerdo	Estudiar la alternativa de fusionar el trámite de excepción, revisar la normatividad y generar una herramienta informática.	Trámite parcial para rebaja de impuestos municipales.	Secretaría de hacienda	Recursos Propios	18/10/2012	08/11/2012			
	Declaración anual del impuesto de industria y comercio en San Andrés S.	Trámite	Automatización Parcial	3. Acuerdo	Diseñar un aplicativo para la presentación de la declaración del impuesto de industria y comercio	Trámite parcial para rebaja de impuestos municipales.	1. Secretaría de hacienda.	Recursos Propios	20/11/2012	06/12/2012			
	Pago del impuesto de industria y comercio en San Andrés S.	Trámite	Automatización Parcial	3. Acuerdo	Diseñar un aplicativo para la recepción del pago del impuesto de industria y comercio.	Trámite parcial para rebaja de impuestos municipales.	1. Secretaría de hacienda.	Recursos Propios	10/12/2012	20/12/2012			

2.2. Actividades Cadenas de Trámites

NOMBRE DE LA CADENA	ENTIDADES QUE PARTICIPAN	LIDER	PARTICIPANTE	TRÁMITES QUE INTERVIENEN	1. ETAPA- FASE			2. ETAPA- FASE			3. ETAPA- FASE	
					Descripción	Fecha Inicio	FechaFinalización	Descripción	Fecha Inicio	FechaFinalización	Descripción	Fecha Inicio

Eventos masivos de artes escénicas	1. Secretaría de Hacienda 2. Secretaría del Interior. Comité Local de Prevención de y Atención de Desastres (CLOPAD). 3. Secretaría de Salud y Medio Ambiente. 4. Bomberos 5. Defensa Civil 6. Cruz Roja 7. Policía Metropolitana 8. Empresa de Aseo de Bucaramanga - Emab. 9. Dirección de tránsito de Bucaramanga. 10. Empresa de logística acreditada. 11. Empresa derechos de autor.	Secretaría del Interior	Ciudadanía, entidades públicas y privadas	1. Concepto del CLOPAD. 2. Eventos masivos en Bucaramanga. 3. Certificación de Servicio de Prevención de incendios y siniestros por parte de Bomberos. 4. Certificación de peritazgo al lugar donde se realizará el evento (escenario) por parte de Bomberos. 5. Constancia por parte de la Policía Nacional. 6. Constancia de prestación de servicio de primeros auxilios y salud por parte de la Defensa civil o cruz roja 7. Certificado de disponibilidad de Servicio de aseo por parte de la EMAB. 8. Certificado ambiental y sanitario por parte de la secretaria de salud y medio ambiente.	1. Convocar a las entidades que participan. 2. Recopilación de la información para racionalizar el trámite.	ago-12	sep-12	3. Revisión de aspectos jurídicos.	sep-12	oct-12	4. Presentación del diseño de la cadena del respectivo trámite.	oct-12

3. RENDICIÓN DE CUENTAS (CONPES 3654)

[VER CONPES 3654](#)

PASO 1. APRESTAMIENTO INSTITUCIONAL			
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Conformar un equipo líder del proceso que se encargue de definir y coordinar la estrategia institucional para la rendición de cuentas a la ciudadanía.	6/09/2012	Diana Milena Garnica Pineda	Control interno
Capacitación al equipo líder institucional sobre el proceso de rendición de cuentas.	21/09/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Formar la actitud para la rendición de cuentas a la ciudadanía en los funcionarios de la entidad mediante acciones de sensibilización.	28/09/2012	Comité GEL	Todos los miembros

PASO 2. GENERACIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA Y VISIBILIDAD			
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Identificar y priorizar la información para la rendición de cuentas con base en indicadores de resultado, eficacia y eficiencia y en la consulta a la ciudadanía.	3/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Obtener la Información utilizando formatos estándar.	11/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Preparar la Información Pública en Lenguaje Ciudadano.	16/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Visibilizar la información a través del plan de comunicaciones.	16/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros

PASO 3. MOVILIZACIÓN CIUDADANA			
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Identificar grupos poblacionales, actores y grupos de interés para definir interlocutores.	26/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Elaborar directorios de organizaciones sociales y actores, grupos de interés.	26/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Adoptar estrategias para incentivar la participación de los grupos poblacionales, actores y organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas.	26/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Consultar los temas de mayor interés para la ciudadanía.	26/10/2012	Comité GEL	Todos los miembros

PASO 4. DIÁLOGO CON LA CIUDADANÍA			
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Definir con la ciudadanía los espacios, canales y momentos más adecuados para dialogar.	9/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Seleccionar y divulgar la metodología y canales para promover el diálogo en las jornadas de rendición de cuentas.	9/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Convocar a la ciudadanía o atender peticiones ciudadanas para el diálogo.	14/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros

Diseñar la agenda de las jornadas de diálogo y preparar la logística de eventos.	15/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Alistar la información para entregar a la ciudadanía.	15/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Jornadas de diálogo, participativas e interactivas.	21/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Evaluar las jornadas de diálogo y divulgar las Actas de las jornadas de diálogo.	22/11/2012	Comité GEL	Todos los miembros

PASO 5. VALORACIÓN Y CONSOLIDACIÓN

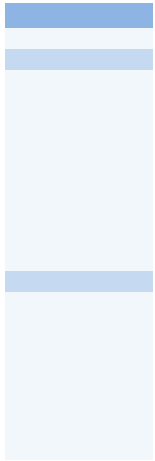
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Recopilar, sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas.	4/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.	4/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.	6/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora.	13/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos.	13/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Evaluar el proceso de rendición pública de cuentas e identificar lecciones aprendidas.	13/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros
Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas.	20/12/2012	Comité GEL	Todos los miembros

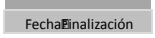
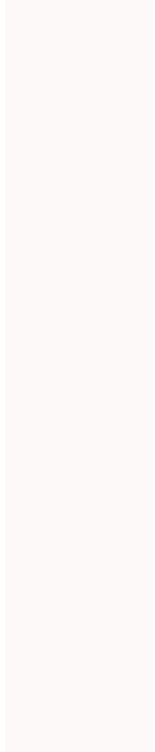
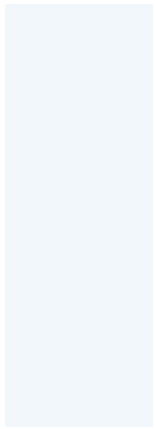
4. PLAN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - DNP

[VER INSTRUCTIVO](#)

Estrategia	Requerimiento	¿Cumple actualmente con el requerimiento?		Indique las actividades propuestas	Dependencia responsable
		Si	No		
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 ventanilla única	Secretaría de Gobierno y secretaria general
	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			Secretaría de Gobierno y secretaria general
	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	Control interno
Información (Ley 1437 de 2011 - artículos 7 y 8) <i>Las entidades ponen a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información</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 y secretaria general
	- Procedimientos, trámites, servicios de la entidad		X	Informar sobre procedimientos, trámites, servicios de la entidad	Secretaría de Gobierno y secretaria general
	- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	X			
	- Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención	X			
	- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo	X			

actualizada sobre:	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 y secretaria general
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 y secretaria general
	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 y secretaria general
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			
	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 y secretaria general
	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			
	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			
	Dar prelación a la atención presencial a las personas en situación de discapacidad. (Decreto 1122 - artículo 11)	X			
	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	Despacho
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 734 de 2002 - artículo 33)	X			





E

FechaFinalización

dic-12

