

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:	<input type="text" value="68575"/>	Nombre:	<input type="text" value="PUERTO WILCHES"/>	Departamento:	<input type="text" value="SANTANDER"/>
Nivel:	<input type="text" value="CENTRAL"/>	Fecha de diligenciamiento:	<input type="text" value="30 de junio de 2012"/>	Vigencia del Plan de Acción:	<input type="text" value="31/12/2012"/>
Sitio Web	<input type="text" value="http://www.puertowilches-santander.gov.co"/>				
Líder Antitrámites:	<input type="text" value="German Duran Caicedo"/>	Cargo:	<input type="text" value="Alcalde"/>	Correo Electrónico:	<input type="text" value="alcaldia@puertowilches-santander.gov.co"/>
Líder Gobierno en línea:	<input type="text" value="Fabio Requena"/>	Cargo:	<input type="text" value="Webmaster"/>	Correo Electrónico:	<input type="text" value="requena94@hotmail.com"/>
				Tel:	<input type="text" value="976132568"/>
				Tel:	<input type="text" value="0976132568"/>

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: 31 de diciembre de 2011		2012-I	2012-II
Información		48,96		80	
Interacción		67,03		100	
Transacción		8,56			
Transformación		56,18			
Democracia		5,00			

	100	NIVEL ALTO
	50	NIVEL MEDIO
	10	NIVEL BAJO

1.2. Plan de Actividades - Responsables - Plazos

FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de	Responsable
----------	---------------------	----------	-------------

PLAN DE ACCIÓN

CONTENIDO	ACCIONES NECESARIAS	cumplimiento	Nombre	Cargo
<i>A. INFORMACIÓN MÍNIMA</i>				
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	1. Solicitar la clave en el SUIT 2. Actualizar información en el Portal del Estado Colombiano, a partir del recibo de la clave.	31/07/2012	Fabio Requena	Webmaster
Misión y visión	misma no haya sido caducada en el sitio web	31/07/2012	Candelaria Villareal	Control interno
Objetivos y funciones	1. Realizar monitoreo mensual para garantizar información actualizada 2. Mejorar presentación de la información en cada una de las dependencias.	31/07/2012	Candelaria Villareal	Control interno
Organigrama	1. Realizar monitoreo mensual para garantizar información actualizada, evitando que la misma no caduque en el sitio web	31/07/2012	Candelaria Villareal	Control interno
Localización física	1. Solicitar a soporte técnico corrección de falla que no permite actualizar la información. 2. Actualizar la información	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	1. Solicitar a soporte técnico corrección de falla que no permite actualizar la información. 2. Actualizar la información	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	1. Solicitar a soporte técnico corrección de falla que no permite actualizar la información. 2. Actualizar la información	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Horarios y días de atención al público	1. Solicitar a soporte técnico corrección de falla que no permite actualizar la información. 2. Actualizar la información	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Directorio de funcionarios principales	1. Realizar monitoreo mensual para garantizar información actualizada, evitando que la misma no caduque en el sitio web 2. Actualizar la información de acuerdo a las novedades que se presenten	31/07/2012	Fabio Requena	Webmaster
Directorio de entidades	1. Coordinar con el Concejo Municipal el suministro de información actualizada. 2. Oficiar a las instituciones educativas para el suministro y actualización de información, incluyendo datos de contacto. 3. Oficiar a las instituciones de salud con asiento en el Municipio para el suministro y actualización de información, incluyendo datos de contacto. 4. Oficiar a las empresas de servicios públicos para el suministro y actualización de información, incluyendo datos de contacto.	31/07/2012	Claudia Isaza	Secretaria Alcalde
Directorio de agremiaciones y asociaciones	1. Identificar las agremiaciones y asociaciones activas en el Municipio. 2. Oficiar a las agremiaciones y asociaciones identificadas para coordinar suministro y actualización de información.	31/08/2012	Claudia Isaza	Secretaria Alcalde
Leyes / Ordenanzas / Acuerdos	1. Coordinar con el Concejo Municipal la publicación de los Acuerdos Municipales pendientes de publicación. 2. Identificar leyes y ordenanzas para su publicación	30/06/2012	Carlos Mendoza	Secretario Gobierno
Decretos	1. Realizar el escaneo y remisión de decretos para su publicación en la web municipal. 2. Realizar monitoreo bimensual para garantizar la actualización de la información.	31/12/2012	Carlos Mendoza	Secretario Gobierno

PLAN DE ACCIÓN

Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar escaneo y remisión de actos administrativos (Resoluciones, circular y otros) de carácter general para su publicación en la web municipal. 2. Realizar monitoreo bimensual para garantizar la actualización de la información. 	31/08/2012	Fabio Requena	Webmaster
Presupuesto aprobado en ejercicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a soporte técnico de Gobierno en Línea, la habilitación del enlace al FUT, que aparece en la presentación de la sección Presupuesto y Finanzas Públicas. 2. Solicitar a soporte técnico la habilitación de canal de presupuesto en el sitio web. 3. Levantamiento de la información 4. Actualización de la información 	31/08/2012	Fabio Requena	Webmaster
Información histórica de presupuestos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a soporte técnico de Gobierno en Línea, la habilitación del enlace al FUT, que aparece en la presentación de la sección Presupuesto y Finanzas Públicas. 2. Solicitar a soporte técnico la habilitación de canal de presupuesto en el sitio web. 3. Levantamiento de la información 4. Actualización de la información 	31/07/2012	Fabio Requena	Webmaster
Políticas, planes o líneas estratégicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicar el Plan de Desarrollo Municipal 2. Publicar el Plan Indicativo 3. Oficiar a la Secretarías para que suministren los distintos planes que maneja cada una, para su publicación en la web. 	30/09/2012	Fabio Requena	Webmaster
Programas y proyectos en ejecución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicar el plan de acción de la vigencia 2. Publicar el POAI de la vigencia 	30/09/2012	Fabio Requena	Webmaster
Contacto con dependencia responsable	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vincular a cada programa, la dependencia responsable, a través de la cual se obtiene el correo electrónico institucional. 2. Realizar monitoreo bimensual para evitar que la información caduque. 	15/07/2012	Fabio Requena	Webmaster
Listado de trámites y servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar el levantamiento de la hoja de vida de los trámites y servicios 2. Incorporar la información a la página y al PEC 3. Realizar los enlaces pertinentes. 	30/08/2012	Fabio Requena	Webmaster
Información sobre la contratación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar monitoreo bimensual para verificar que el enlace al PUC esté activo. 2. Establecer con el funcionario encargado de publicar en el SECOP, la remisión del enlace de cada proceso para vincular al sitio web municipal. 3. Solicitar a soporte técnico ampliación del campo Número de Proceso, para mejorar la presentación de la página. 	31/07/2012	Armando Ardila	Asesor jurídico
Entes de control que vigilan a la entidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Activar la información sobre las entidades que ejercen control, y están caducadas 2. Actualizar la información complementando con datos de contacto y procedimientos para presentar denuncias. 	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Informes de Gestión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar la información de informes a Contraloría, Concejo y Ciudadanía, de vigencias anteriores y actual 2. Actualización de la información 	30/08/2012	Carlos Mendoza	Secretario Gobierno

PLAN DE ACCIÓN

Metas e indicadores de gestión	1. Recopilar la información sobre avance del plan de desarrollo vigencia 2011 y los que se produzcan en la actual vigencia. 2. Publicar la información en el sitio web 3. Realizar monitero trimestral para garantizar la información.	30/08/2012	Carlos Mendoza	Secretario Gobierno
Plan de Mejoramiento	1. Recopilar la información de todos los planes de mejoramiento vigentes con sus respectivos informes. 2. Publicar los planes de mejoramiento con sus informes de ejecución.	30/08/2012	Carlos Mendoza	Secretario Gobierno
Información para niños	1. Publicar información acorde al cumplimiento del criterio.	31/12/2012	Fabio Requena	Webmaster
Preguntas y respuestas frecuentes	1. Identificar preguntas frecuentes por parte de las secretarías y hacer publicaciones semestrales.	30/06/2012	Candelaria Villareal	Control interno
Boletines y publicaciones	1. Solicitar a soporte técnico de Gobierno en Línea la modificación para que los boletines y publicaciones se organicen de la más reciente a la más antigua. 2. Actualizar la información	31/12/2012	Fabio Requena	Webmaster
Noticias	1. Actualizar el canal de noticias como mínimo semanalmente.	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Calendario de actividades	1. Establecer la entrega semanal de información por parte de las dependencias. 2. Actualizar semanalmente el calendario de eventos	31/07/2012	Claudia Isaza	Secretaria Alcalde
Glosario	1. Entrega de información semestral por parte de todas las secretarías 2. Actualización de la información	30/07/2012	Fabio Requena	Webmaster
Política de privacidad y condiciones de uso	1. Monitoreo trimestral para verificar el cumplimiento del criterio.	31/07/2012	Fabio Requena	Webmaster
Política editorial y de actualización	1. Formular la política editorial de la entidad. 2. Publicar la información	31/07/2012	Fabio Requena	Webmaster
Oferta de empleos	1. Actualizar la información acorde con los requisitos de cumplimiento del criterio.	30/07/2012	Carlos Mendoza	Secretario Gobierno
B. ESTÁNDARES DE NAVEGACIÓN				
Identidad visual	1. Mantener de manera estática y siempre disponible en el encabezado de la página, la identidad visual del Municipio.	31/12/2012	Fabio Requena	Webmaster
Enlace al Portal del Estado Colombiano	1. Mantener visible a través del logo oficial, el enlace al portal del estado colombiano	31/12/2012	Fabio Requena	Webmaster
Fecha de la última actualización	1. Moniterio mensual para verificar que la fecha aparezca en la página de inicio y sea coherente con la fecha de publicación de contenidos.	31/12/2012	Fabio Requena	Webmaster
Número de Visitas	1. Realizar monitoreo mensual para verificar que en la página de inicio aparezca el contador de visitas y que el mismo funcione.	31/12/2012	Fabio Requena	Webmaster
División de los contenidos	1. Mantener la información está estructurada en secciones. 2. Mantener información de cada sección descrita en porciones pequeñas. 3. No repetir secciones manteniendo coherencia con la información que se publica en cada una de ellas.	31/12/2012	Fabio Requena	Webmaster
Uso de colores	1. Revisión del cumplimiento del criterio 2. Actualización de la información	30/07/2012	Fabio Requena	Webmaster
Uso de marcos	1. Revisión del cumplimiento del criterio	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Manejo de vínculos	1. Realizar moniterio al sitio web a fin de verificar que no existan enlaces rotos 2. Manejar vínculos en los casos estrictamente necesarios, observando el cumplimiento de los requisitos del criterio.	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Mapa del sitio	1. Realizar monitoreo trimestral para garantizar la existencia y funcionalidad del enlace a mapa del sitio.	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster

PLAN DE ACCIÓN

Acceso a la página de inicio	1. Realizar monitoreo trimestral para garantizar la existencia de enlace a página de inicio desde cualquier sitio.	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Acceso al menú principal	1. Realizar monitoreo trimestral para garantizar el acceso al menú principal	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Ruta de navegación	1. Realizar monitoreo trimestral para garantizar la existencia de ruta de navegación válida	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Nombre de dominio	1. Continuar utilizando el dominio .gov.co	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Marcación y/o etiquetado	1. Etiquetar todos los elementos gráficos y sonoros que se incluyan en el sitio web.	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Parpadeo	1. Incluir la opción de detener en la información que se publique con parpadeo o desplazamiento.	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Uso de navegadores	1. Realizar pruebas trimestrales para garantizar la funcionalidad del sitio web en al menos internet explorer y firefox	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster

FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
<i>A. MECANISMOS DE INTERACCIÓN</i>				
Servicios de información al ciudadano	1. Realizar monitoreo trimestral para verificar la existencia de enlace que cumpla con los diferentes requisitos	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	1. Solicitar a soporte técnico de Gobierno en Línea la modificación de los canales de buzón de contacto, quejas y reclamos de manera que a través de un formulario permite identificar la clase de solicitud, exista una ayuda en donde se indican las características, requisitos y plazos de respuesta de cada solicitud, de acuerdo con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.	30/06/2012	Candelaria Villareal	Control Interno
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	1. Realizar pruebas trimestrales de verificación de funcionalidad del sistema. 2. Crear el reglamento de responsabilidades de atención al ciudadano	30/06/2012	Candelaria Villareal	Control Interno
Mecanismo de búsqueda	1. Realizar monitoreo trimestral para verificar la existencia y funcionalidad del mecanismo de búsqueda.	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	1. Verificar trimestralmente la existencia del mecanismo de suscripción a servicios de información (noticias, boletines eventos etc.) a través del correo electrónico o RSS.	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Encuestas de opinión	1. Establecer al interior de la entidad, la formulación de encuestas mensuales, por parte de las dependencias. 2. Solicitar a soporte técnico de Gobierno en Línea la inclusión del histórico de encuestas con sus correspondientes resultados. 3. Generar un boletín informativo sobre los resultados de la encuesta realizada	31/07/2012	Fabio Requena	Webmaster
Información en audio y/o video	1. Identificar videos y audios con información relevante sobre la entidad y para la ciudadanía. 2. Publicar videos y audios con el cumplimiento de los requisitos definidos para el cumplimiento del criterio.	31/08/2012	Fabio Requena	Webmaster
Servicios de atención en línea	1. Definir las condiciones para operación de los servicios de atención en línea realizando su publicación el sitio web para conocimiento de los usuarios.	31/07/2012	Fabio Requena	Webmaster

PLAN DE ACCIÓN

Mecanismos de participación	1. Establecer foros bimensuales por Secretaría 2. Abrir cuenta en Twitter 3. Abrir cuenta en Facebook	30/07/2012	Fabio Requena	Webmaster
Ayudas	- Diseñar la ayuda o tutorial por cada trámite o servicio que se disponga en línea y que suponga la interacción con el ciudadano de los canales disponibles por el programa de Gobierno en Línea	31/12/2012	Fabio Requena	Webmaster
Avisos de confirmación	1. Realizar pruebas trimestrales para verificar el cumplimiento de los requisitos para el cumplimiento del criterio.	31/08/2012	Fabio Requena	Webmaster
<i>B. FORMULARIOS Y CONSULTAS</i>				
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	1. Disponer para descarga los formularios que correspondan a los trámites y servicios de los canales disponibles por el programa de Gobierno en Línea. 2. Proyectar la construcción de la aplicación para en el plan de acción de la vigencia 2013 y 2014	31/10/2012	Fabio Requena	Webmaster
Consulta a bases de datos	1. Disponer del enlace para la consulta del puntaje del SISEN. 2. Disponer de la consulta de la liquidación del impuesto predial.	30/09/2012	Fabio Requena	Webmaster
Certificaciones y constancias en línea	1. Levantar el inventario de certificaciones y constancias a disponer en línea. 2. Proyectar la construcción de la aplicación para en el plan de acción de la vigencia 2013 y 2014	30/09/2012	Fabio Requena	Webmaster

FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
<i>A. UTILIDADES WEB</i>				
Acceso vía móvil	1. Revisión trimestral para verificar el cumplimiento del criterio.	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Cobertura geográfica	1. Establecer el enlace al SIG-OT	30/10/2012	Fabio Requena	Webmaster
Otros idiomas	1. Verificar trimestralmente el cumplimiento del criterio.	31/07/2012	Fabio Requena	Webmaster
Monitoreo del desempeño y uso	1. Verificar trimestralmente la existencia y funcionalidad del mecanismo de monitoreo y uso del sitio web. 2. Presentar informe mensual de desempeño y uso del sitio web, al Comité de GELT que sirva de base para la toma de decisiones.	31/07/2012	Fabio Requena	Webmaster
<i>B. SISTEMAS TRANSVERSALES</i>				
Contratación en línea	1. Utilizar el portal unico de contratación para la publicación de todos los procesos de contratación de la entidad.	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Uso de sistemas transversales	1. Presentación de informe de los sistemas transversales utilizados en cada Secretaría en cada reunión del comité GEL	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
<i>C. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA</i>				
TRÁMITES EN LÍNEA	1. Implementar los trámites en línea puestos a disposición por el programa GEL	30/09/2012	Fabio Requena	Webmaster
SERVICIOS EN LÍNEA	1. Efectuar el levantamiento del inventario de servicios en cada Secretaría. 2. Priorización de servicios. 3. Elaborar un plan de implementación de servicios priorizados , y presentarlo a aprobación presupuestal para 2013 y 2014	30/09/2012	Fabio Requena	Webmaster
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	1. Puesta en funcionamiento de los trámites habilitados por el programa GEL en los canales de la página	30/09/2012	Fabio Requena	Webmaster

PLAN DE ACCIÓN

Plazos de respuesta	1. Puesta en funcionamiento de los trámites habilitados por el programa GEL en los canales de la página	30/09/2012	Fabio Requena	Webmaster
Estampado de tiempo	1. Puesta en funcionamiento de los trámites habilitados por el programa GEL en los canales de la página	30/09/2012	Fabio Requena	Webmaster
Pagos electrónicos	1. Puesta en funcionamiento de los servicios habilitados por el programa GEL en los canales de la página 2. Elaborar un plan de implementación de servicios o tramites y servicios priorizados con pago, y presentarlo a aprobación presupuestal	30/11/2012	Fabio Requena	Webmaster
Firma electrónica	1. Puesta en funcionamiento de los servicios habilitados por el programa GEL en los canales de la página 2. Elaborar un plan de implementación y presentarlo a aprobación presupuestal	30/11/2012	Fabio Requena	Webmaster
Firma digital	1. Puesta en funcionamiento de los servicios habilitados por el programa GEL en los canales de la página 2. Elaborar un plan de implementación y presentarlo a aprobación presupuestal	30/11/2012	Fabio Requena	Webmaster
Medición de la satisfacción de los usuarios	1. Puesta en funcionamiento de los servicios habilitados por el programa GEL en los canales de la página 2. Elaborar un plan de implementación y presentarlo a aprobación presupuestal	30/11/2012	Fabio Requena	Webmaster
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	1. Puesta en funcionamiento de los servicios habilitados por el programa GEL en los canales de la página 2. Elaborar un plan de implementación y presentarlo a aprobación presupuestal	30/11/2012	Fabio Requena	Webmaster
Política de seguridad	1. Puesta en funcionamiento de los servicios habilitados por el programa GEL en los canales de la página 2. Elaborar un plan de implementación y presentarlo a aprobación presupuestal	30/11/2012	Fabio Requena	Webmaster

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. Analisis de una sola cadena de trámites 2. Aprobada por el comité GEL	30/11/2012	Fabio Requena	Webmaster
Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información	1. Proyectar en el plan de acción vigencias 2013 la implementación de este criterio	30/11/2012	Fabio Requena	Webmaster
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	1. Proyectar en el plan de acción vigencias 2013 la implementación de este criterio	30/11/2012	Fabio Requena	Webmaster
Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional	1. Proyectar en el plan de acción vigencias 2013 la implementación de este criterio	30/11/2012	Fabio Requena	Webmaster
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	1. revision del cumplimiento del criterio 2. sugerencias a soporte de gobierno en línea si fuere necesario	30/11/2012	Fabio Requena	Webmaster
B. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO				
Implementación de múltiples canales	1. Realizar la caracterización de las personas, necesidades de información y canales disponibles en el municipio 2. Proyectar en el plan de acción vigencias 2013 y 2014 la implementación de este criterio	30/11/2012	Fabio Requena	Webmaster
Seguimiento al uso de múltiples canales	1. Proyectar en el plan de acción vigencias 2013 y 2014 la implementación de este criterio	30/11/2012	Fabio Requena	Webmaster

PLAN DE ACCIÓN

Personalización	1. Revisión del cumplimiento del criterio 2. Sugerencias a soporte de gobierno en línea si fuere necesario	31/08/2012	Fabio Requena	Webmaster
Accesibilidad Web	1. Revisión del cumplimiento del criterio 2. Sugerencias a soporte de gobierno en línea si fuere necesario	30/07/2012	Fabio Requena	Webmaster
Incentivos y/o estímulos	1. Proyectar en el plan de acción vigencias 2013 la implementación de este criterio	30/11/2012	Fabio Requena	Webmaster
Ventanillas únicas virtuales	1. Proyectar en el plan de acción vigencia 2013 la implementación de este criterio	30/11/2012	Fabio Requena	Webmaster
<i>C. GENERACIÓN DE CAPACIDADES</i>				
Formación en Gobierno en línea	1. Incluir en el plan de capacitación de la entidad, temáticas de Gobierno en Línea	30/08/2012	Gonzalo Jimenez	Secretario Planeacion
Formación en temas relacionados con el Gobierno en línea	1. Incluir en el plan de capacitación de la entidad, al menos una de las temáticas enunciadas para el cumplimiento del criterio	30/08/2012	Gonzalo Jimenez	Secretario Planeacion

FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
<i>A. PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS</i>				
Convocatoria para la participación por medios electrónicos	1. Se crearán cuentas en dos redes sociales que permita la participación 2. Se anunciará por diferentes medios (web, radio y volantes) la posibilidad de participar	30/07/2012	Fabio Requena	Webmaster
Participación en línea	1. Por medio de Foros en la página web 2. Por medio de las redes sociales	30/07/2012	Fabio Requena	Webmaster
Proyectos de normatividad	1. Se usará el canal de documentos en la página web 2. Se creará el procedimiento para la implementación de este criterio	30/08/2012	Fabio Requena	Webmaster
Redes sociales	1. Se crearán dos cuenta en redes sociales que permitan la participación 2. Se anunciará por diferentes medios (web, radio y volantes) la posibilidad de participar	30/06/2012	Fabio Requena	Webmaster
Resultados de la participación por medios electrónicos	1. Se harán boletines de prensa periódicamente con los resultados de la participación en los espacios abiertos	31/07/2012	Fabio Requena	Webmaster
Integración del Gobierno en línea a la política sectorial	1. Cada Secretaria presentará un Plan de acción de integración a la estrategia GEL 2. Se incorporará el Plan de acción de cada Secretaria al general del municipio	30/08/2012	Candelaria Villareal	Webmaster
Incentivos para la participación por medios electrónicos	1. Proyectar en el plan de acción vigencias 2013 la implementación de este criterio	30/11/2012	Carolina Vargas	Secretaria Hacienda
<i>B. DEMOCRACIA EN LÍNEA</i>				
Convocatoria para la Democracia en línea	1. Se utilizará la web, red social, radio y televisión para convocar a las discusiones abiertas en los medios electrónicos 2. Se utilizará mensaje de texto para convocar a participar	15/07/2012	Fabio Requena	Webmaster
Discusión y consulta en línea	1. Se atenderá la asistencia en línea (chat) en horarios específicos 2. Hay el espacio de foros en la página web institucional 3. Se usarán los espacios de las redes sociales	15/07/2012	Fabio Requena	Webmaster
Propuestas en línea	1. Proyectar en el plan de acción vigencias 2013 la implementación de este criterio	30/11/2012	Fabio Requena	Webmaster
Seguimiento en línea a la democracia electrónica	1. Se presentará ante el comité GEL los resultados de la participación y se producirá un boletín de prensa	30/08/2012	Fabio Requena	Webmaster
Resultados de la democracia por medios electrónicos	1. Se presentará al despacho del alcalde los resultados de las convocatorias abiertas	30/08/2012	Fabio Requena	Webmaster

PLAN DE ACCIÓN

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)	
	Presentación de la declaración de industria y comercio	Procedimiento	Automatización parcial	Automatización parcial	Implementación para la descarga del formulario para la presentación de la declaración de ind y comercio	Formulario	Sec de Hacienda		01/08/2012	30/09/2012			

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	
					Fecha Inicio	Finalización	Fecha Inicio	Finalización	Fecha Inicio	Finalización
Legalización de contribuyentes de Industria y comercio	Alcaldia mpal	Alcaldia mpal	Sec Hacienda	Placa de industria y comercio	01/08/2012	30/09/2012				

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.	30/09/2012	Carlos Mendoza	Secretario Gobierno
Capacitación al equipo líder institucional sobre el proceso de rendición de cuentas.	31/10/2012	Candelaria Villareal	Control Interno
Formar la actitud para la rendición de cuentas a la ciudadanía en los funcionarios de la entidad mediante acciones de sensibilización.	30/09/2012	Candelaria Villareal	Control Interno

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.	30/10/2012	Candelaria Villareal	Control Interno
Obtener la Información utilizando formatos estándar.	30/10/2012	Carlos Mendoza	Secretario Gobierno
Preparar la Información Pública en Lenguaje Ciudadano.	30/08/2012	Carlos Mendoza	Secretario Gobierno
Visibilizar la información a través del plan de comunicaciones.	30/08/2012	Fabio Requena	Webmaster

PASO 3. MOVILIZACIÓN CIUDADANA

PLAN DE ACCIÓN

ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Identificar grupos poblacionales, actores y grupos de interés para definir interlocutores.	30/08/2012	Claudia Isaza	Despacho Alcalde
Elaborar directorios de organizaciones sociales y actores, grupos de interés.	30/08/2012	Claudia Isaza	Despacho Alcalde
Adoptar estrategias para incentivar la participación de los grupos poblacionales, actores y organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas.	30/08/2012	Candelaria Villareal	Control Interno
Consultar los temas de mayor interés para la ciudadanía.	30/08/2012	Fabio Requena	Webmaster

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.	30/08/2012	Carlos Mendoza	Secretario Gobierno
Seleccionar y divulgar la metodología y canales para promover el diálogo en las jornadas de rendición de cuentas.	30/10/2012	Candelaria Villareal	Control Interno
Convocar a la ciudadanía o atender peticiones ciudadanas para el diálogo.	30/08/2012	Claudia Isaza	Despacho Alcalde
Diseñar la agenda de las jornadas de diálogo y preparar la logística de eventos.	30/08/2012	Claudia Isaza	Despacho Alcalde
Alistar la información para entregar a la ciudadanía.	30/08/2012	Claudia Isaza	Despacho Alcalde
Jornadas de diálogo, participativas e interactivas.	30/08/2012	Carlos Mendoza	Secretario Gobierno
Evaluar las jornadas de diálogo y divulgar las Actas de las jornadas de diálogo.	30/08/2012	Candelaria Villareal	Control Interno

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.	30/08/2012	Fabio Requena	Webmaster
Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.	30/08/2012	Gonzalo Jimenez	Secretario Planeacion
Canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.	30/08/2012	Claudia Isaza	Despacho Alcalde
Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora.	30/11/2012	Candelaria Villareal	Control Interno
Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos.	30/09/2012	Carlos Mendoza	Secretario Gobierno
Evaluar el proceso de rendición pública de cuentas e identificar lecciones aprendidas.	30/11/2012	Candelaria Villareal	Control Interno
Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas.	30/08/2012	Candelaria Villareal	Control Interno

4. PLAN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - DNP

[VER INSTRUCTIVO](#)

Estrategia	Requerimiento	¿Cumple actualmente con el		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 unica de atención al ciudadano	Despacho del Alcalde
	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	Despacho del Alcalde
	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 de quejas y reclamos	Despacho del Alcalde

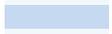
PLAN DE ACCIÓN

Información (Ley 1437 de 2011 - artículos 7 y 8) Las entidades ponen a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:	- Los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos;		x	Publicar los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos	Sec General y de Gobierno
	- Procedimientos, trámites, servicios de la entidad		x	Informar sobre procedimientos, trámites y servicios de la entidad.	Sec General y de Gobierno
	- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos		x	Informar sobre requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	Sec General y de Gobierno
	- Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención	x		Mantener visible la información sobre atención y ubicación de puntos de atención.	Sec General y de Gobierno
	- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo		x	Informar sobre dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo	Secretaria Privada
	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	Implementar mecanismo de medición de satisfacción del ciudadano	Sec General y 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	Disponer de un sistema de turnos que permita la atención ordenada y prioritaria de los requerimientos de los ciudadanos.	Despacho del Alcalde
	Contar con puertas de acceso que abran hacia el exterior o en ambos sentidos. (Decreto 1538 de 2005 - artículo 9)		x	Adecuar puerta de acceso para que abra hacia afuera	Sec de Planeación
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, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.	Sec de Planeación
	Disponer de por lo menos un servicio sanitario accesible para los ciudadanos. (Decreto 1538 de 2009 - artículo 9)	x		Disponer de por lo menos un servicio sanitario accesible para los ciudadanos.	Sec de Planeación
	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 atención presencial al público mínima de 40 horas semanales	Sec 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)	x		Garantizar la atención en sus puntos presenciales de todas las personas que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención.	Sec General y de Gobierno
	Dar prelación a la atención presencial a las personas en situación de discapacidad. (Decreto 1122 - artículo 11)	x		Dar prelación a la atención presencial a las personas en situación de discapacidad.	Sec General y 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 las especificaciones técnicas para puntos presenciales con múltiples niveles.	Sec de Planeación



PLAN DE ACCIÓN

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	Capacitar a los servidores públicos encargados de la orientación y atención al ciudadano.	Sec General y de Gobierno	
---	--	--	---	---	---------------------------	--







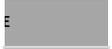
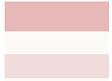












Finalización







