



**Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**  
República de Colombia



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="68655"/>	Nombre:	<input type="text" value="SABANA DE TORRES"/>	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="2012"/>		
Sitio Web	<input type="text" value="http://www.sabanadetorres-santander.gov.co"/>						
Líder Antitrámites:	<input type="text" value="JAIRO RIVERA ARCINIEGAS"/>	Cargo:	<input type="text" value="Alcalde"/>	Correo Electrónico:	<input type="text" value="jairorivera.cr@hotmail.com"/>	Tel:	<input type="text" value="6293357"/>
Líder Gobierno en línea:	<input type="text" value="RUBEN HERRERA DIAZ"/>	Cargo:	<input type="text" value="Tecnico Administrativo"/>	Correo Electrónico:	<input type="text" value="ruhedi@hotmail.com"/>	Tel:	<input type="text" value="6293357"/>

#### 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		46.88	50	100
Interacción		84.62	85	100
Transacción		11.57		100
Transformación		15.73		
Democracia		5.00		

	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. Solicitar la clave en el SUI 2. Actualizar información en el Portal del Estado Colombiano, a partir del recibo de la clave.	31-07-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Misión y visión	1. Actualizar la información de la Misión y la Visión de la Empresa debido a que fue eliminada de la página	31-07-2012	Carlos Alberto Rivera	Control Interno
Objetivos y funciones	1. Publicar los objetivos y las funciones de la entidad	31-07-2012	Carlos Alberto Rivera	Control Interno
Organigrama	1. Publicar el organigrama actualizado de la entidad	31-07-2012	Carlos Alberto Rivera	Control Interno
Localización física	1. Publicar en la pagina la información actualizada de datos de localización de la entidad.	31-07-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	1. Publicar en la pagina la información de los teléfonos, extensiones y fax de la entidad.	31-07-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuenta la entidad	1. Publicar en la pagina el correo electrónico de contacto para la atención al ciudadano de la entidad.	31-07-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Horarios y días de atención al público	1. Publicar en la pagina los datos actualizados de los horarios y días de atención al público	31-07-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Directorio de funcionarios principales	1. Actualizar la información de los empleados principales de la entidad	31-07-2012	Luz Mila Navas Fernandez	Auxiliar Administrativo - Talento Humano
Directorio de entidades	1. Solicitar a todas las entidades la información para actualizar el Directorio.	31-07-2012	Ludy Ascanio Lopez	Secretaria Alcalde
Directorio de agremiaciones y asociaciones	1. Solicitar a todas las agremiaciones y asociaciones la información para actualizar el Directorio.	31-07-2012	Ludy Ascanio Lopez	Secretaria Alcalde

Leyes / Ordenanzas / Acuerdos	1. Coordinar con la Oficina del Concejo Municipal el suministro de la información de los Acuerdos Municipales. 2. Identificación y Clasificar la normatividad que se debe publicar.	31-08-2012	Ivan Lorenzo Quintero y Eduar Chacon Quintero	Secretario General y de Hacienda y Asesor Juridico
Decretos	1. Escanear y Publicar los diferentes Decretos que se expiden durante el año. 2. Llevar un Control sobre la informacion para mantener la informacion actualizada.	31-12-2012	Ivan Lorenzo Quintero y Eduar Chacon Quintero	Secretario General y de Hacienda y Asesor Juridico
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	1. Escanear y Publicar los diferentes Actos Administrativos de carácter general que se expidan durante el año. 2. Llevar un Control mensual sobre la informacion para mantener la informacion actualizada.	31-12-2012	Ivan Lorenzo Quintero y Eduar Chacon Quintero	Secretario General y de Hacienda y Asesor Juridico
Presupuesto aprobado en ejercicio	1. Publicar el presupuesto aprobado para el municipio.	31-07-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Información histórica de presupuestos	1. Publicar la informacion historica de presupuesto de los dos ultimos años.	31-08-2012	Isabel Rincon Rios	Tecnico de Presupuesto
Políticas, planes o líneas estratégicas	1. Escanear y Publicar las diferentes Politicas, Planes y estrategias que se crean en las diferentes Secretaria de la Alcaldía. 2. Publicar el Plan de Desarrollo y el Plan Indicativo de la Administración	31-08-2012	Edgar Niño Alvarez	Secretario Planeación Municipal
Programas y proyectos en ejecución	1. Publica el plan de acción del periodo respectivo y el Plan Operativo Anual de Inversión POAI.	31-08-2012	Edgar Niño Alvarez	Secretario Planeación Municipal
Contacto con dependencia responsable	1. Vincular a cada programa, la dependencia responsable, a través de la cual se obtiene el correo electrónico institucional.	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Listado de trámites y servicios	1. Realizar un listado de los trámites y servicios 2. Publicar la información a la página Web y al Portal del Estado Colombiano 3. Cree los enlaces pertinentes para los tramites y servicios	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Información sobre la contratación	1. Coordinar con el funcionario encargado de publicar en el SECOP, la remisión del enlace de cada proceso para vincularlo al sitio web municipal.	31-08-2012	Enrique Carlos Pineda	Asesor Juridico
Entes de control que vigilan a la entidad	1. Actualizarr la información sobre las entidades de ejercen control.	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Informes de Gestión	1. Recopilar y actualizar la información de los informes a la Contraloría, Concejo y Ciudadanía, de vigencias anteriores y actual	31-08-2012	Ivan Lorenzo Quintero	Secretario General y de Hacienda
Metas e indicadores de gestión	1. Recolectar la información sobre la ejecucion del plan de desarrollo anterior e incluir las nuevas metas e indicadores de gestion de la nueva vigencia.	31-08-2012	Edgar Niño Alvarez	Secretario Planeación Municipal
Plan de Mejoramiento	1. Recolectar los planes de mejoramiento vigentes con sus respectivos entes. 2. Publicar los planes de mejoramiento con sus informes de ejecución.	31-08-2012	Carlos Alberto Rivera	Control Interno
Información para niños	1. Actualizar para los niños la informacion necesaria sobre la alcaldía.	31-12-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Preguntas y respuestas frecuentes	1. Identificar preguntas frecuentes por parte de las secretarías y hacer publicaciones semestrales	31-08-2012	Carlos Alberto Rivera	Control Interno

Boletines y publicaciones	1. Solicitar a soporte técnico de Gobierno en Línea para la modificación y publicación de los boletines.	31-12-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Noticias	1. Mantener actualizado frecuentemente el canal de noticias.	31-07-2012	Alain Gomez Ditta	Asesor de Prensa
Calendario de actividades	1. Solicitar coordinadamente el suministro de información con las dependencias de las actividades próximas a desarrollarse.	31-07-2012	Alain Gomez Ditta	Asesor de Prensa
Glosario	1. Actualización de la información y de los términos utilizados por la Entidad.	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Política de privacidad y condiciones de uso	1. Mantener actualizado el link de acceso a las políticas de privacidad y condiciones de uso de la información almacenada en la página web.	31-07-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Política editorial y de actualización	1. Formular la política editorial de la entidad. 2. Publicar la información	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Oferta de empleos	1. Actualizar la información acorde con los requisitos de cumplimiento del criterio.	31-08-2012	Ivan Lorenzo Quintero	Secretario General y de Hacienda
<b>B. ESTÁNDARES DE NAVEGACIÓN</b>				
Identidad visual	1. Mantener de manera estática y siempre disponible en el encabezado de la página, la identidad visual del Municipio.	31-12-2012	Ruben Herrera Diaz	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	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Fecha de la última actualización	1. Monitoreo 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	Ruben Herrera Diaz	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	Ruben Herrera Diaz	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	31-12-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Uso de colores	1. Revisión del cumplimiento del criterio 2. Actualización de la información	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Uso de marcos	1. Revisión del cumplimiento del criterio	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Manejo de vínculos	1. Realizar monitoreo 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.	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster

Mapa del sitio	1. Realizar monitoreo trimestral para garantizar la existencia y funcionalidad del enlace a mapa del sitio.	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Acceso a la página de inicio	1. Realizar monitoreo trimestral para garantizar la existencia de enlace a página de inicio desde cualquier sitio.	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Acceso al menú principal	1. Realizar monitoreo trimestral para garantizar el acceso al menú principal	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Ruta de navegación	1. Realizar monitoreo trimestral para garantizar la existencia de ruta de navegación válida	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Nombre de dominio	1. Continuar utilizando el dominio .gov.co	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Marcación y/o etiquetado	1. Etiquetar todos los elementos gráficos y sonoros que se incluyan en el sitio web.	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Parpadeo	1. Incluir la opción de detener en la información que se publique con parpadeo o desplazamiento.	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Uso de navegadores	1. Realizar pruebas trimestrales para garantizar la funcionalidad del sitio web en al menos internet explorer y firefox	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster

**FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA**

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo

*A. MECANISMOS DE INTERACCIÓN*

Servicios de información al ciudadano	1. Realizar monitoreo trimestral para verificar la existencia de enlace que cumpla con los diferentes requisitos	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	1. Solicitar a Gobierno en línea que reestructure el formulario con el fin de dar a conocer a los usuarios los requisitos y plazos que debe tener cada tipo de solicitud.	31-08-2012	Carlos Alberto Rivera	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	31-08-2012	Carlos Alberto Rivera	Control Interno
Mecanismo de búsqueda	1. Realizar monitoreo trimestral para verificar la existencia y funcionalidad del mecanismo de búsqueda.	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	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.	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Encuestas de opinión	1. Establecer al interior de la entidad, la formulación de encuestas mensuales, por parte de las dependencias.	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	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	Alain Gomez Ditta	Asesor Prensa
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.	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Mecanismos de participación	1. Establecer foros por Secretaría 2. Abrir cuenta en Twiter 3. Abrir cuenta en Facebook	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Ayudas	1. 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	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Avisos de confirmación	1. Realizar pruebas trimestrales para verificar el cumplimiento de los requisitos para el cumplimiento del criterio.	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
<b>B. FORMULARIOS Y CONSULTAS</b>				
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.	30-09-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Consulta a bases de datos	1. Disponer del enlace para la consulta del puntaje del SISBEN. 2. Disponer de la consulta de la liquidación del impuesto predial.	31-12-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Certificaciones y constancias en línea	1. Realizar 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	31-12-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster

<b>FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA</b>				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
<b>A. UTILIDADES WEB</b>				
Acceso vía móvil	1. Revisión trimestral para verificar el cumplimiento del criterio.	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Cobertura geográfica	1. Establecer el enlace al SIG-OT	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Otros idiomas	1. Verificar trimestralmente el cumplimiento del criterio.	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	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	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
<b>B. SISTEMAS TRANSVERSALES</b>				
Contratación en línea	1. Utilizar el portal unico de contratación para la publicación de todos los procesos de contratación de la entidad.	31-07-2012	Enrique Carlos Pineda	Asesor Juridico

Uso de sistemas transversales	1. Presentación de informe de los sistemas transversales utilizados en cada Secretaria en cada reunión del comité GEL.	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
<b>C. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA</b>				
TRÁMITES EN LÍNEA	1. Implementar los trámites en línea puestos a disposición por el programa GEL.	30-09-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
SERVICIOS EN LÍNEA	1. Efectuar el levantamiento del inventario de servicios en cada Secretaria. 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	Ruben Herrera Diaz	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	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Plazos de respuesta	1. Puesta en funcionamiento de los trámites habilitados por el programa GEL en los canales de la página	30-09-2012	Ruben Herrera Diaz	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	Ruben Herrera Diaz	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	30-11-2012	Ruben Herrera Diaz	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 de servicios o tramites y servicios priorizados con pago, y	30-11-2012	Ruben Herrera Diaz	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 de servicios o tramites y servicios priorizados con pago, y	30-11-2012	Ruben Herrera Diaz	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	Ruben Herrera Diaz	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	Ruben Herrera Diaz	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	Ruben Herrera Diaz	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	Ruben Herrera Diaz	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	Ruben Herrera Diaz	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	Ruben Herrera Diaz	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	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	1. Revisión del cumplimiento del criterio 2. sugerencias a soporte de gobierno en línea si fuere necesario	30-11-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
<b>B. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO</b>				
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	Ruben Herrera Diaz	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	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Personalización	1. Revisión del cumplimiento del criterio 2. sugerencias a soporte de gobierno en línea si fuere necesario	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Accesibilidad Web	1. Revisión del cumplimiento del criterio 2. sugerencias a soporte de gobierno en línea si fuere necesario	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Incentivos y/o estímulos	1. Proyectar en el plan de acción vigencias 2013 la implementación de este criterio	30-11-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Ventanillas únicas virtuales	1. Proyectar en el plan de acción vigencia 2013 la implementación de este criterio	30-11-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
<b>C. GENERACIÓN DE CAPACIDADES</b>				
Formación en Gobierno en línea	1. Incluir en el plan de capacitación de la entidad, temáticas de Gobierno en Línea	31-08-2012	Ivan Lorenzo Quintero	Secretario General y de Hacienda
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	31-08-2012	Ivan Lorenzo Quintero	Secretario General y de Hacienda

<b>FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA</b>				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
<b>A. PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS</b>				

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	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Participación en línea	1. Por medio de Foros en la página web 2. Por medio de las redes sociales	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	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	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	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	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Resultados de la participación por medios electrónicos	1. Se harán boletines de prensa periodicamente con los resultados de la participación en los espacios abiertos	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	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	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	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	Ivan Lorenzo Quintero	Secretario General y de Hacienda
<b>B. DEMOCRACIA EN LÍNEA</b>				
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 mensajes de texto para convocar a participar	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	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	31-08-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Propuestas en línea	1. Proyectar en el plan de acción vigencias 2013 la implementación de este criterio	30-11-2012	Ruben Herrera Diaz	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	30-09-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Resultados de la democracia por medios electrónicos	1. Se presentará al despacho del alcalde los resultados de las convocatorias abiertas	30-09-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster

**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)	



Conformar un equipo líder del proceso que se encargue de definir y coordinar la estrategia institucional para la rendición de cuentas a la ciudadanía.	31-12-2012	Ivan Lorenzo Quintero	Secretario General y de Hacienda
Capacitación al equipo líder institucional sobre el proceso de rendición de cuentas.	31-12-2012	Carlos Alberto Rivera	Control Interno
Formar la actitud para la rendición de cuentas a la ciudadanía en los funcionarios de la entidad mediante acciones de sensibilización.	31-12-2012	Carlos Alberto Rivera	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.	31-12-2012	Carlos Alberto Rivera	Control Interno
Obtener la Información utilizando formatos estándar.	31-12-2012	Ivan Lorenzo Quintero	Secretario General y de Hacienda
Preparar la Información Pública en Lenguaje Ciudadano.	31-12-2012	Ivan Lorenzo Quintero	Secretario General y de Hacienda
Visibilizar la información a través del plan de comunicaciones.	31-12-2012	Alain Gomez Ditta	Asesor de Prensa

#### PASO 3. MOVILIZACIÓN CIUDADANA

ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Identificar grupos poblacionales, actores y grupos de interés para definir interlocutores.	31-12-2012	Ludy Ascanio Lopez	Secretaria Alcalde
Elaborar directorios de organizaciones sociales y actores, grupos de interés.	31-12-2012	Ludy Ascanio Lopez	Secretaria Alcalde
Adoptar estrategias para incentivar la participación de los grupos poblacionales, actores y organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas.	31-12-2012	Carlos Alberto Rivera	Control Interno
Consultar los temas de mayor interés para la ciudadanía.	31-12-2012	Ruben Herrera Diaz	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.	31-12-2012	Ivan Lorenzo Quintero	Secretario General y de Hacienda
Seleccionar y divulgar la metodología y canales para promover el diálogo en las jornadas de rendición de cuentas.	31-12-2012	Carlos Alberto Rivera	Control Interno
Convocar a la ciudadanía o atender peticiones ciudadanas para el diálogo.	31-12-2012	Ludy Ascanio Lopez	Secretaria Alcalde
Diseñar la agenda de las jornadas de diálogo y preparar la logística de eventos.	31-12-2012	Ludy Ascanio Lopez	Secretaria Alcalde

Alistar la información para entregar a la ciudadanía.	31-12-2012	Ludy Ascanio Lopez	Secretaria Alcalde
Jornadas de diálogo, participativas e interactivas.	31-12-2012	Ivan Lorenzo Quintero	Secretario General y de Hacienda
Evaluar las jornadas de diálogo y divulgar las Actas de las jornadas de diálogo.	31-12-2012	Carlos Alberto Rivera	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.	31-12-2012	Ruben Herrera Diaz	Webmaster
Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.	31-12-2012	Edgar Niño Alvarez	Secretario Planeación Municipal
Canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.	31-12-2012	Ludy Ascanio Lopez	Secretaria Alcalde
Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora.	31-12-2012	Carlos Alberto Rivera	Control Interno
Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos.	31-12-2012	Ivan Lorenzo Quintero	Secretario General y de Hacienda
Evaluar el proceso de rendición pública de cuentas e identificar lecciones aprendidas.	31-12-2012	Carlos Alberto Rivera	Control Interno
Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas.	31-12-2012	Carlos Alberto Rivera	Control Interno

**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. (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 extension telefónica y definir el personal que ha atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas por parte de la dependencia	Control Interno

	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	Control Interno
<b>Información</b> (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	Secretaría General y de Hacienda
	- Procedimientos, trámites, servicios de la entidad		X	Informar sobre procedimientos, trámites y servicios de la entidad.	Secretaría General y de Hacienda
	- 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	Secretaría General y de Hacienda
	- Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención	X		Mantener visible la información sobre atención y ubicación de puntos de atención.	Secretaría General y de Hacienda
	- 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	Despacho del Alcalde
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	Secretaría General y de Hacienda	
<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)		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		Revisar continuamente el funcionamiento de las puertas de acceso	Secretaría Planeación Municipal
<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)	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.	Secretaría Planeación Municipal
	Disponer de por lo menos un servicio sanitario accesible para los ciudadanos. (Decreto 1538 de 2009 - artículo 9)		X	Disponer por lo menos de un baño para los ciudadanos	Secretaría Planeación Municipal
	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	Secretaría General y de Hacienda
	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.	Secretaría General y de Hacienda

	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.	Secretaría General y de Hacienda
	Proveer ascensores, o rampas con las especificaciones técnicas para puntos presenciales con múltiples niveles. (Ley 361 de 1997 - artículo 53)	X		Mantener en buen estado las rampas con las especificaciones técnicas para puntos presenciales con múltiples niveles.	Secretaría Planeación Municipal
<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)		X	Capacitar a los servidores públicos encargados de la orientación y atención al ciudadano.	Secretaría General y de Hacienda