

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](#)

CONTACTO

2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

[IR AL FORMULARIO](#)

CONTACTO

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

[IR AL FORMULARIO](#)

CONTACTO

4. PLAN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

[IR AL FORMULARIO](#)

CONTACTO

GOBIERNO EN LÍNEA

[VER DECRETO 1151 DE 2008](#)

[VER MANUAL GEL 2.0](#)

1.1. Diagnóstico (Semáforo)

Línea de Base

Meta Avance

FASE	Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2011	2012-I	2012-II
Información	52,08		
Interacción	83,52		
Transacción	14,58		
Transformación	63,48		
Democracia	14,00		

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 cumplimiento	Responsable		
			Nombre	Cargo	
A. INFORMACIÓN MÍNIMA					
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	5/07/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web	
Misión y visión	Misión. El municipio de San Andrés-Santander, es una entidad territorial comprometida con la satisfacción de las necesidades básicas de su población que aprovechando su ubicación geográfica generara excedente en entorno con una estructura productiva apropiada para suplir mercados basada en la riqueza ecoturística y la generación de bienestar social mediante la dirección, planificación y prestación del servicio garantizando el acceso al beneficio de programas y atención en Educación, Salud, Agua, Saneamiento, Deporte, Cultura, Vivienda, Grupos Vulnerables, Justicia. 2. Mantener eficiencia en la prestación de los servicios que son competencia de la Administración	5/07/2012	Luz Consuelo Ortiz Rojas	Alcaldesa Municipal	
Objetivos y funciones	1. Mantener eficiencia en la prestación de los servicios que son competencia de la Administración	5/07/2012	Luz Consuelo Ortiz Rojas	Alcaldesa Municipal	
Organigrama		15/12/2012	Luz Consuelo Ortiz Rojas	Alcaldesa Municipal	
Localización física	Esta situado al nororiente del departamento de Santander, ubicado a los 0-45° 3' latitud Norte y 72-51' de longitud oeste. La cabecera municipal esta ubicada a 1.610 msnm y la extensión territorial del municipio comprende alturas que van desde los 850 msnm en su parte mas baja, hasta los 4.200 msnm. con una temperatura promedio de 18°C. Se relaciona con las dependencias, oficinas y entes descentralizados de la Administración Municipal, el número de celular para la correcta actualización del módulo "directorio".	5/07/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web	
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	1. Mantener actualizada la información y/o contenido. 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido.	5/07/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web	
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	5/07/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web	
Horarios y días de atención al público	1. Actualizar el módulo "directorio" con los correspondientes correos electrónicos funcionarios. 2. Actualizar y publicar los horarios de atención al ciudadano de las oficinas y entes descentralizados de la Administración Municipal, 2. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	5/07/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web	
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.	5/07/2012	Ingri Johanna Herreño	Secretaria de Gobierno	
Directorio de entidades	1. Actualizar los vínculos publicados en el sitio web www.sanandres-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 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	5/07/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web	

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.	5/07/2012	Ingri Johana Herreño		Secretaria de Gobierno
Leyes / Ordenanzas / Acuerdos	1. Actualizar los campos y opciones de búsqueda del modulo "normatividad" 2. Recopilar Acuerdos, Proyectos de Acuerdos para ser publicadas en el sitio web de la entidad.	4/09/2012	Nelson Lizarazo Pedraza Aceros Johanna Herreño Suarez	Elias Ingri	Auxiliar Administrativo Capacitador Secretario del Gobierno
Decretos	1. Ajustar los parámetros del módulo de "decretos y resoluciones" de la Administración Municipal. 2. Recopilar los Decretos para ser publicados en el sitio web de la entidad.	4/09/2012	Nelson Lizarazo Pedraza Aceros Johanna Herreño Suarez	Elias Ingri	Auxiliar Administrativo Capacitador 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. 2. Recopilar Resoluciones, Circulareslos para ser publicados en el sitio web de la entidad.	4/09/2012	Nelson Lizarazo Pedraza Aceros Johanna Herreño Suarez	Elias Ingri	Auxiliar Administrativo Capacitador 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.	5/10/2012	Nelson Lizarazo Pedraza		Auxiliar Administrativo Editor Página Web
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.	5/10/2012	Nelson Lizarazo Pedraza		Auxiliar Administrativo Editor Página Web
Políticas, planes o líneas estratégicas	1. Unificar en el sitio web (www.sanandres-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 Plan de Ordenamiento Territorial (POT).	15/11/2012	José Rosemberg Rojas Moreno		Secretario 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.	1/12/2012	José Rosemberg Rojas Moreno Nelson lizarazo Pedraza		Secretario de Planeación Auxiliar Administrativo
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.	15/11/2012	José Rosemberg Rojas Moreno Nelson lizarazo Pedraza		Secretario de Planeación Auxiliar Adminsitativo
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.	4/12/2012	Comité GEL		Comité GEL
Información sobre la contratación	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	15/11/2012	José Rosemberg Rojas Moreno Nelson lizarazo Pedraza		Secretario de Planeación Auxiliar Administrativo
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.	5/08/2012	Nelson Lizarazo Pedraza		Auxiliar Administrativo Editor Página Web
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.	10/12/2012	Comité GEL		Comité GEL
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	10/12/2012	José Rosember Rojas Moreno Elias Aceros José Igancio Joya		Alcaldesa Secretario de Planeación Municipal Tesorero
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.sanandres-santander.gov.co sobre el Plan de Mejoramiento vigente.	10/12/2012	Leyda Lismed Rueda Rosemberg Rojas Moreno Lizarazo Pedraza	José Nelson	Contadora Secretario de Planeación Municipal Auxiliar Administrativo
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.	10/12/2012	Hemerson Harbeth Barragan Jerez Nelson lizarazo Pedraza Jaimes	Cristian Yesid	Comisario de Familia Auxiliar Administrativo Coordinador de Deporte y Cultura
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	15/09/2012	Comité GEL		Comité GEL

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 los próximos eventos a desarrollar.	5/08/2012	Comité GEL	Comité GEL
Noticias	1. Ajustar el acceso a boletines por medio de un sitio denominado "sala de prensa". 2. Estructurar el módulo de "boletines y actualidad" que permita redireccionar al "boletín" establecer noticias, audios, fotos y videos.	5/08/2012	Comité GEL	Comité GEL
Calendario de actividades	1. Mejorar el funcionamiento del módulo "Calendario".	5/08/2012	Comité GEL	Comité GEL
Glosario	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	15/10/2012	Comité GEL	Comité GEL
Política de privacidad y condiciones de uso	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización de contenido	15/11/2012	Comité GEL	Integrantes
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.	10/07/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
Oferta de empleos	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización de contenido	15/09/2012	Nelson Lizarazo Pedraza - Luz Consuelo Ortíz	Auxiliar Administrativo Alcaldesa
B. ESTÁNDARES DE NAVEGACIÓN				
Identidad visual	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	5/07/2012	Nelson Lizarazo Pedraza - Luz Consuelo Ortíz	Auxiliar Administrativo
Enlace al Portal del Estado Colombiano	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	10/07/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
Fecha de la última actualización	1. Realizar seguimiento a la actualización del sitio web y etiquetado.	4/07/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
Número de Visitas	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	4/07/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
División de los contenidos	1. Estructurar las secciones actuales del sitio web www.sanandres-santander.gov.co	4/07/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
Uso de colores	1. Rediseñar el uso de colores que contrasten con los tipos de letra.	4/07/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
Uso de marcos	1. Identificar y mejorar si existe uso de marcos en el sitio web	4/08/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
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.	4/08/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
Mapa del sitio	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	4/08/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web

Acceso a la página de inicio	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	5/07/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
Acceso al menú principal	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	5/07/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
Ruta de navegación	1. Rediseñar la ruta de navegación del sitio web para que sea funcional (navegar a través de ésta).	5/07/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
Nombre de dominio	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	5/07/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
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.	5/09/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
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.	5/09/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
Uso de navegadores	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	5/08/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web

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 o 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 San Andrés.	5/10/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	Realizar el seguimiento y verificación del mecanismo.	5/10/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	Realizar el seguimiento y verificación del mecanismo.	4/07/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
Mecanismo de búsqueda	1. Verificar el mecanismo de búsqueda de los contenidos del sitio web de la entidad 2. Verificar el mecanismo de búsqueda de contenidos sin limitaciones del sitio web	4/09/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	1. Verificar el servicio de suscripción a noticias, boletines a través del correo electrónico o Suscripción Contenido (RSS)	4/09/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web

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. Socializar con el comité GEL este mecanismo. 4. Modificar periódicamente la encuesta de opinión	5/10/2012	Comité GEL	Comité GEL
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).	5/10/2012	Comité GEL	Comité GEL
Servicios de atención en línea	1. Crear condiciones para políticas de su uso, visibles para los usuarios. 2. Realizar pruebas de funcionamiento.	15/09/2012	Comité GEL	Comité GEL
Mecanismos de participación	1. Promover el uso de cuentas municipales en las redes sociales como mecanismos de participación. 2. Iniciar la creación de un blog para generar mecanismos de participación ciudadana. 3. Establecer políticas de uso de los mecanismos de participación ciudadana.	15/11/2012	Comité GEL	Comité GEL
Ayudas	1. Realizar tutorial para el diligenciamiento del formulario de peticiones, quejas y reclamos.	15/10/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
Avisos de confirmación	1. Realizar tutorial para el diligenciamiento del formulario de peticiones, quejas y reclamos.	15/10/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo Editor Página Web
B. FORMULARIOS Y CONSULTAS				
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	1. Actualizar el contenido de las dependencias o 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. 3. Realizar la guía respectiva	4/12/2012	Comité GEL Nelson Lizarazo Pedraza	Comité GEL Auxiliar Administrativo
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	4/12/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo
Certificaciones y constancias en línea	1. Establecer qué 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).	4/12/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo

FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. UTILIDADES WEB				
Acceso vía móvil	1. Verificar el acceso a contenidos del sitio web mediante dispositivos móviles para los canales priorizados.	4/10/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo
Cobertura geográfica	1. Realizar un diagnóstico sobre los sistemas de información geográfica con los que cuenta la entidad	4/10/2012	José Rosember Rojas Moreno Nelson Lizarazo Pedraza	Secretario de Planeación Auxiliar Administrativo

Otros idiomas	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	4/10/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo
Monitoreo del desempeño y uso	1. Establecer un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio web	4/10/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo
<i>B. SISTEMAS TRANSVERSALES</i>				
Contratación en línea	1. Revisar la vinculación al Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad Pública y a la Administración Municipal.	5/07/2012	José Rosember Rojas Moreno Ingri Johanna Herreño Nelson Lizarazo	Capacitador Secretario de Palneacion Secretaria de Gobierno Auxiliar Administrativo
Uso de sistemas transversales	2. Garantizar el uso de los sistemas transversales que le correspondan a la Administración Municipal tales como SIF, SIGEP, SIGOB, CHIP, SITI, Notificación electrónica, SUIN, entre otros.	4/08/2012	Leida Lismed Rueda	Contadora
<i>C. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA</i>				
TRÁMITES EN LÍNEA	1. Priorizar e identificar los trámites en línea que se pueden realizar a los usuarios o empresas.	5/10/2012	Comité GEL	Comité GEL
SERVICIOS EN LÍNEA	1. Priorizar e identificar los servicios en línea que se pueden ofrecer a los usuarios o empresas.	5/10/2012	Comité GEL	Comité GEL
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	1. Verificar el funcionamiento de este canal y realizar las pruebas respectivas.	5/08/2012	Nelson Lizarazo Pedraza	Auxiliar Administrativo
Plazos de respuesta	1. Actualizar en trámites y/o servicios en línea, el plazo de respuesta a las solicitudes.	5/08/2012	Comité GEL	Comité GEL
Estampado de tiempo	1. Analizar la normatividad o actualizarla sobre la variable y consulta de los documentos electrónicos. 2. Expedir la normatividad respectiva al caso	15/11/2012	Comité GEL y Agustín Escobar	Comité GEL y Asesor Jurídico
Pagos electrónicos	1. Identificar los trámites y servicios que requieren implementar pago electrónico. 2. Mantener actualizado el trámite que posee el servicio de pago electrónico.	15/11/2012	Comité GEL y Agustín Escobar	Comité GEL y Asesor Jurídico
Firma electrónica	1. Estudio la implementación de la firma electrónica en los trámites y servicios de la entidad	15/11/2012	Comité GEL y Agustín Escobar	Comité GEL y Asesor Jurídico
Firma digital	1. Realizar un estudio para la implementación de la firma digital en los trámites y servicios de la entidad	15/11/2012	Comité GEL y Agustín Escobar	Comité GEL y Asesor Jurídico
Medición de la satisfacción de los usuarios	1. Generar consultas que permita medir el grado de satisfacción de los usuarios una vez se ha realizado el trámite o servicio en línea.	15/12/2012	Luz Consuelo Ortiz Rojas Comité GEL	Alcaldesa Municipal Comité GEL
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	1. Generar consultas que permita medir el grado de satisfacción de los usuarios una vez se ha realizado el trámite o servicio en línea.	15/12/2012	Luz Consuelo Ortiz Rojas Comité GEL	Alcaldesa Municipal Comité GEL
Política de seguridad	Elaborar documento sobre política de seguridad según lo dispuesto por la ley	15/11/2012	Comité GEL y Agustín Escobar	Comité GEL y Asesor Jurídico

FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
<i>A. CADENAS DE TRÁMITES E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN</i>				
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.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
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).	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	1. Documentar el uso del lenguaje de intercambio de información.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional	1. Estudiar y socializar la construcción de un sistema de información.	15/09/2012	Comité GEL	Comité GEL
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	1. Diagnosticar el funcionamiento en la Administración Municipal de la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano.		No aplica	No aplica
<i>B. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO</i>				
Implementación de múltiples canales	1. Realizar la caracterización de ciudadanos con el fin de Revisar y adecuar los canales que son apropiados para la provisión de información y demás al ciudadano.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
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.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Personalización	1. Definir los tipos y niveles de personalización de acuerdo con las características de los usuarios.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Accesibilidad Web	1. Verificar la accesibilidad a la Web	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Incentivos y/o estímulos	1. Generar una estrategia de comunicación para promover e incentivar el uso de los servicios de Gobierno en línea.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Ventanillas únicas virtuales	1. Identificar al menos una ventanilla única virtual en la que se pueda participar y que ofrezca trámites y servicios.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL

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 así como a públicos determinados	15/10/2012	Comité GEL	Comité GEL
Formación en temas relacionados con el Gobierno en línea	1. Fomentar en los funcionarios públicos de la Administración Municipal capacitaciones sobre aspectos asociados al Gobierno en línea.	15/10/2012	Comité GEL	Comité GEL

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. Utilizar el chat como medio electrónico en que la ciudadanía 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.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Participación en línea	1. Utilizar el chat para que los ciudadanos, empresarios y servidores, participen de manera activa en la discusión de temas determinados	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Proyectos de normatividad	1. Utilizar el foro mediante el cual se reciban comentarios de los interesados en proyectos de normatividad. 2. Empezar a construir Proyectos de normatividad en los cuales se involucre los ciudadanos resulten involucrados.	15/09/2012	Comité GEL y Agustín Escobar	Comité GEL y Asesor Jurídico
Redes sociales	1. Habilitar en el sitio web de la Alcaldía espacios para utilizar las redes sociales.	5/09/2012	Nelson Lizarazo	Auxiliar Administrativo
Resultados de la participación por medios electrónicos	1. Publicar los resultados de participación ciudadana, consolidados por los medios electrónicos.	15/12/2012	Nelson Lizarazo	Auxiliar Administrativo
Integración del Gobierno en línea a la política sectorial	1. Seguimiento al plan de acción GEL.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Incentivos para la participación por medios electrónicos	1. Formular documentación sobre incentivos para promover el uso de los servicios de Gobierno en línea.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL

B. DEMOCRACIA EN LÍNEA

Convocatoria para la Democracia en línea	1. Realizar al menos una convocatoria para la democracia en línea y determinar los objetivos de la misma. 2. Publicar los objetivos de dichas convocatorias en el sitio Web	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
--	--	------------	------------	------------

Discusión y consulta en línea	1. Habilitar al menos un espacio virtual de participación y discusión en línea sobre la construcción de planes y programas para toma de decisiones a temas y publicar los objetivos de dichos espacios	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Propuestas en línea	1. Habilitar al menos un espacio virtual para recepcionar propuestas o aportes para la gestión de la entidad.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Seguimiento en línea a la democracia electrónica	1. Habilitar al menos un espacio virtual de seguimiento sobre participación y discusión en línea sobre la construcción de planes y programas para toma de decisiones.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Resultados de la democracia por medios electrónicos	1. Publicar los resultados de participación y discusión en línea sobre la construcción de planes y programas para toma de decisiones.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

[VER INSTRUCTIVO](#)

2.1. Actividades Racionalización de Trámites

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	2°. Semestre (Dic. 15)	
Rebaja de impuestos	Trámite	Automatización Parcial	3. Acuerdo	de fusionar el trámite de exención, revisar la normatividad y	Trámite parcial para rebaja de impuestos municipales.	Secretaría de hacienda	Recursos Propios					
impuesto de industria y comercio en San Andrés S.	Trámite	Automatización Parcial	3. Acuerdo	para la presentación de la declaración del impuesto de industria	Trámite parcial para rebaja de impuestos municipales.	1. Secretaría de hacienda.	Recursos Propios					
Pago del impuesto de industria y comercio en San Andrés S.	Trámite	Automatización Parcial	3. Acuerdo	para la recepción del pago del impuesto de industria y comercio.	Trámite parcial para rebaja de impuestos municipales.	1. Secretaría de hacienda.	Recursos Propios					

PASO 1. APRESTAMIENTO INSTITUCIONAL

ACCIONES NECESARIAS	Fecha de	Responsable
---------------------	----------	-------------

ACCIONES NECESARIAS	cumplimiento	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.	15/12/2012	Luz Consuelo Ortiz Rojas Ingri Johanna Herreño Suarez José Rosemberg Rojas Moreno Luz Consuelo Ortiz Rojas	Alcaldesa Municipal Secretaria de Gobierno Secretario de Planeación Tercera Municipal
Capacitación al equipo líder institucional sobre el proceso de rendición de cuentas.	15/12/2012	Ingri Johanna Herreño Suarez José Rosemberg Rojas Moreno Luz Consuelo Ortiz Rojas	Secretaria de Gobierno Secretario de Planeación Tercera Municipal
Formar la actitud para la rendición de cuentas a la ciudadanía en los funcionarios de la entidad mediante acciones de sensibilización.	15/12/2012	Ingri Johanna Herreño Suarez José Rosemberg Rojas Moreno José Ignacio Jova Cáceres	Secretaria de Gobierno Secretario de Planeación Tercera Municipal

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.	15/12/2012	Luz Consuelo Ortiz Rojas Ingri Johanna Herreño Suarez José Rosemberg Rojas Moreno Luz Consuelo Ortiz Rojas	Alcaldesa Municipal Secretaria de Gobierno Secretario de Planeación Tercera Municipal
Obtener la Información utilizando formatos estándar.	15/12/2012	Ingri Johanna Herreño Suarez José Rosemberg Rojas Moreno Luz Consuelo Ortiz Rojas	Secretaria de Gobierno Secretario de Planeación Tercera Municipal
Preparar la Información Pública en Lenguaje Ciudadano.	15/12/2012	Ingri Johanna Herreño Suarez José Rosemberg Rojas Moreno Luz Consuelo Ortiz Rojas	Secretaria de Gobierno Secretario de Planeación Tercera Municipal
Visibilizar la información a través del plan de comunicaciones.	15/12/2012	Ingri Johanna Herreño Suarez José Rosemberg Rojas Moreno José Ignacio Jova Cáceres	Secretaria de Gobierno Secretario de Planeación Tercera Municipal

PASO 3. MOVILIZACIÓN CIUDADANA

ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Identificar grupos poblacionales, actores y grupos de interés para definir interlocutores.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL

Elaborar directorios de organizaciones sociales y actores, grupos de interés.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Adoptar estrategias para incentivar la participación de los grupos poblacionales, actores y organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Consultar los temas de mayor interés para la ciudadanía.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL

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.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Seleccionar y divulgar la metodología y canales para promover el diálogo en las jornadas de rendición de cuentas.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Convocar a la ciudadanía o atender peticiones ciudadanas para el diálogo.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Diseñar la agenda de las jornadas de diálogo y preparar la logística de eventos.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Alistar la información para entregar a la ciudadanía.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Jornadas de diálogo, participativas e interactivas.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Evaluar las jornadas de diálogo y divulgar las Actas de las jornadas de diálogo.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL

PASO 5. VALORACIÓN Y CONSOLIDACIÓN

ACCIONES NECESARIAS	Fecha de	Responsable
---------------------	----------	-------------

ACCIONES NECESARIAS	cumplimiento	Nombre	Cargo
Recopilar, sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Evaluar el proceso de rendición pública de cuentas e identificar lecciones aprendidas.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL
Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas.	15/12/2012	Comité GEL	Comité GEL

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	X			
	medios telefónica de forma permanente para la atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas por	X			
	quejas y reclamos con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el uso de los	X		1. Reporte a la contraloría trimestralmente del formato 22.	
	- Los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos;		X	Publicar en un lugar visible los derechos de los ciudadanos y los medios para garantizarlos	

Información <i>(Ley 1437 de 2011 - artículos 7 y 8)</i> Las entidades ponen a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:	- Procedimientos, trámites, servicios de la entidad		X	Determinar y Publicar en un lugar visible los procedimientos, trámites y servicios de la entidad	
	- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos		X	Publicar en un lugar visible los requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	
	- 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	1. Publicar un directorio actualizado por dependencia con los respectivos números y emails de contacto, para que el ciudadano pueda comunicarse.	SECRETARIA DE DESPACHO ALCALDIA
	- Realizar mediciones sobre la percepción (satisfacción) del ciudadano respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma técnica		X	1. Realizar mediciones de satisfacción a través de encuestas aplicadas en los diferentes procesos. 2. Generar un informe con el análisis de los datos generados por los ciudadanos frente a los diferentes servicios.	
Canales de atención	Disponer de un sistema de turnos que permita la atención ordenada y prioritaria de los requerimientos de los ciudadanos	X			
	Contar con puertas de acceso que abran hacia el exterior o en ambos sentidos.	X			
Atención Prioritaria	Permitir el acceso de personas con sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten discapacidad	X			
	Disponer de por lo menos un servicio sanitario accesible para los ciudadanos.	X			
	Garantizar la atención presencial al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, distribuidas en sus puntos presenciales de todas las personas que hubieran ingresado dentro del horario de atención	X			
	Dar prioridad a la atención presencial a las personas en situación de discapacidad.	X			
	Proveer ascensores, rampas con las especificaciones técnicas para puntos presenciales con múltiples niveles.	X			
	Capacitar permanentemente a los servidores públicos encargados de la orientación y atención al ciudadano.	X			
Cualificación de los servidores públicos <i>(Ley 1437 de 2011 - artículo 9 - Ley 734</i>		X			









