

PLAN DE ACCIÓN

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

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	● 50,00			
Interacción	● 61,54			
Transacción	ND			
Transformación	ND			
Democracia	ND			

● 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
<i>A. INFORMACIÓN MÍNIMA</i>				
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	<ol style="list-style-type: none"> Mantener actualizada la información y/o contenido Realizar seguimiento a la actualización del contenido 	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria Geenal y de Gobierno
Misión y visión	<ol style="list-style-type: none"> Mantener actualizada la información y/o contenido Realizar seguimiento a la actualización del contenido 	15/11/2012	Flor Alva Olaya Velasco	Operador Sisben
Objetivos y funciones	<ol style="list-style-type: none"> Mantener actualizada la información y/o contenido Realizar seguimiento a la actualización del contenido 	15/11/2012	Flor Alva Olaya Velasco	Operador Sisben
Organigrama	<ol style="list-style-type: none"> Mantener actualizada la información y/o contenido Realizar seguimiento a la actualización del contenido 	15/11/2012	Flor Alva Olaya Velasco	Operador Sisben
Localización física	<ol style="list-style-type: none"> Mantener actualizada la información y/o contenido Realizar seguimiento a la actualización del contenido 	15/11/2012	Flor Alva Olaya Velasco	Operador Sisben
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	<ol style="list-style-type: none"> Validar con cada una de las dependencias, oficinas y entes descentralizados de la Administración Municipal, el número de las extensiones instaladas para la correcta actualización del módulo "directorio". Mantener actualizada la información y/o contenido. Realizar seguimiento a la actualización del contenido. 	15/11/2012	Flor Alva Olaya Velasco	Operador Sisben
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	<ol style="list-style-type: none"> Reglamentar e implementar el uso de correo electrónico institucional a cada funcionario. Reglamentar e implementar el uso de correo electrónico de la dependencias, oficinas y entes descentralizados Actualizar el modulo "directorio" con los correspondientes correos electronicos: funcionarios, dependencias, oficinas y entes descentralizados. 	15/11/2012	Flor Alva Olaya Velasco	Operador Sisben
Horarios y días de atención al público	<ol style="list-style-type: none"> Elaborar y publicar los horarios de atención a la ciudadanía de los oficinas y entes descentralizados de la Administración Municipal, Mantener actualizada la información y/o contenido Realizar seguimiento a la actualización del contenido 	15/11/2012	Flor Alva Olaya Velasco	Operador Sisben
Directorio de funcionarios principales	<ol style="list-style-type: none"> Realizar la actualización al módulo "directorio" de los cargos a nivel directivo, asesor, profesional, técnico y asistencial de los servidores públicos de la Admnsitración Municipal. 	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria Geenal y de Gobierno
Directorio de entidades	<ol style="list-style-type: none"> Actualizar los link o vinculos publicados en el sitio web www.bucaramanga.gov.co que enlaza con los diferentes sitios web de las oficinas y entes descentralizados de la Admnsitración Municipal. Mantener actualizada la información y/o contenido Realizar seguimiento a la actualización del contenido 	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria Geenal y de Gobierno
Directorio de agremiaciones y asociaciones	<ol style="list-style-type: none"> Recopilar las bases de datos de las agremiaciones, Juntas de acción comunal-JAC. 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. 	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria Geenal y de Gobierno

Leyes / Ordenanzas / Acuerdos	1. Actualizar los campos y opciones de búsqueda del módulo "normatividad" 2. Elaborar un campo o módulo para el normograma de la entidad.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaría General y de Gobierno
Decretos	1. Ajustar los parámetros del módulo de "decretos y resoluciones" de la Administración Municipal.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaría General y 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.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaría General y 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.	15/12/2012	Martha Piedad Delgado Vera	Secretaría de Hacienda
Información histórica de presupuestos	1. Actualizar la información publicada sobre el presupuesto de ingresos y gastos, aprobado y ejecutado, de dos años anteriores al año en ejercicio.	15/11/2012	Martha Piedad Delgado Vera	Secretaría de Hacienda
Políticas, planes o líneas estratégicas	1. Unificar en el sitio web (www.bucaramanga.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	Cesar Augusto Crisanchó Silva	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.	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas y Cesar Augusto Crisanchó Silva	Secretaría de Gobierno y Secretario de Planeación
Contacto con dependencia responsable	1. Crear y establecer correos electrónicos institucionales y canales de atención para los planes y proyectos que defina la Administración Municipal una vez se apruebe el plan de desarrollo 2012-2015.	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas y Cesar Augusto Crisanchó Silva	Secretaría de Gobierno y Secretario de Planeación
Listado de trámites y servicios	1. Crear un enlace en la "guía de trámites y servicios" que permita al ciudadano acceder al trámite en línea. 2. Actualizar los trámites y servicios de la entidad. 3. Modificar la interfaz y las opciones de búsqueda de la "guía de trámites y servicios".	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaría General y de Gobierno
Información sobre la contratación	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaría General y de Gobierno
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.	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaría General y de Gobierno
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.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas y Cesar Augusto Crisanchó Silva	Secretaría de Gobierno y Secretario de Planeación
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	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas y Cesar Augusto Crisanchó Silva	Secretaría de Gobierno y Secretario de Planeación

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.bucaramanga.gov.co sobre el Plan de Mejoramiento vigente.	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria Geneal y de Gobierno
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.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria Geneal y de Gobierno
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	15/11/2012	Flor Alba Olaya Velasco y Martha Piedad Delgado Vera	Operador sisben y Secretaria de Hacienda
Boletines y publicaciones	1. Actualizar la suscripción a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a contenidos como por ejemplo noticias, boletines. 2. Elaborar una sección para informar sobre las proximos eventos a desarrollar.	15/11/2012	Flor Alba Olaya Velasco	Operadot SISBEN
Noticias	1. Ajustar el acceso a a boletines por medio de un sitio denominado "sala de prensa". 2. Estructurar el módulo de "boletines y actualidad" que permita redireccionar al "boletin" establecer noticias, audios, fotos y videos.	15/12/2012	Flor Alba Olaya Velasco - Jose Gregorio Cruz Gomez	Operadot SISBEN/ agricultura
Calendario de actividades	1. Mejorar el funcionamiento del módulo "Calendario".	15/11/2012	Flor Alba Olaya Velasco	Operadot SISBEN
Glosario	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
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	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
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.	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
Oferta de empleos	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización de contenido	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
B. ESTÁNDARES DE NAVEGACIÓN				
Identidad visual	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
Enlace al Portal del Estado Colombiano	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
Fecha de la última actualización	1. Realizar seguimiento a la actualización del sitio web y etiquetado.	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno

Número de Visitas	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
División de los contenidos	1. Estructurar las secciones actuales del sitio web www.bucaramanga.gov.co	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
Uso de colores	1. Rediseñar el uso de colores que contrasten con los tipos de letra.	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
Uso de marcos	1. Identificar y mejorar si existe uso de marcos en el sitio web	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
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.	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
Mapa del sitio	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
Acceso a la página de inicio	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
Acceso al menú principal	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
Ruta de navegación	1. Rediseñar la ruta de navegación del sitio web para que sea funcional (navegar a través de ésta).	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
Nombre de dominio	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	15/11/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
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.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
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.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
Uso de navegadores	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. MECANISMOS DE INTERACCIÓN				
Servicios de información al ciudadano	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar el contenido actual de las dependencias u oficinas que poseen información en el módulo de "servicio al ciudadano" 2. Rediseñar el módulo de "servicio al ciudadano" como lo contempla el manual de Gobierno en Línea. 3. Establecer un campo para los servicios en línea del municipio de Bucaramanga. 	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir en el módulo de "contactenos" los requisitos, plazos de respuesta a cada tipo de solicitud de acuerdo al nuevo Código Contencioso Administrativo (empieza a regir el 1° de Julio de 2012). 2. Capacitar al servidor público de cada dependencia que estará a cargo del módulo "contáctenos" 3. Realizar los ajustes necesarios al módulo de "contáctenos" y la sección de "Servicio al ciudadano". 4. Desarrollar las mejoras al aplicativo "contactenos" y módulo "peticiones quejas y reclamos" del sitio web. 	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar un mecanismo en línea que permita al ciudadano o empresa realizar la trazabilidad de la solicitud o petición. Además que al usuario le llegue al correo personal el número de radicado de la solicitud. 2. Realizar mejoras al módulo "contactenos" para la oportuna respuesta y seguimiento a las solicitudes o peticiones que lleguen a través de medios electrónicos. 	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Mecanismo de búsqueda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar el mecanismo de búsqueda de los contenidos del sitio web de la entidad 2. Mejorar el mecanismo de búsqueda de contenidos sin limitaciones del sitio web 	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria General y de Gobierno
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar el servicio de suscripción a noticias, boletines a través del correo electrónico o Suscripción Contenido (RSS) 	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria General y de Gobierno
Encuestas de opinión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar encuestas de opinión sobre temas de la entidad e interés de los ciudadanos. 2. Publicar periódicamente un histórico y sus resultados. 3. Difundir a las oficinas y entes descentralizados de la Administración Municipal este mecanismo. 4. Modificar periódicamente las encuestas de opinión. 	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria General y de Gobierno
Información en audio y/o video	<ol style="list-style-type: none"> 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). 	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Servicios de atención en línea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar al servidor público encargado de brindar atención y soporte por medio del chat. 2. Crear condiciones para políticas de su uso, visibles para los usuarios. 	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Mecanismos de participación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover el uso de mecanismos de participación en las cuentas municipales de las redes sociales 2. Actualizar la información de módulo Web "expresa tus ideas en nuestro blog" para generar mecanismos de participación ciudadana. 3. Establecer las políticas de uso de los mecanismos de participación ciudadana. 	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Ayudas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar que aplicaciones de ayuda, tutoriales y/o simuladores se requieren para los trámites o servicios que se realizan en línea. 2. Identificar que tipo de ayuda, tutoriales y/o demos se requieren para el correcto diligenciamiento del módulo de peticiones, quejas y reclamos. 	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Avisos de confirmación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar un mecanismo en línea que permita al ciudadano o empresa realizar la trazabilidad de la solicitud o petición. Además que al usuario le llegue al correo electrónico informado el número de radicado de la solicitud. 2. Realizar mejoras al módulo "contactenos" para la oportuna respuesta y seguimiento a las solicitudes o peticiones que lleguen a través de medios electrónicos. 	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
B. FORMULARIOS Y CONSULTAS				
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar el contenido de las dependencias u oficinas que poseen información en el módulo de "servicio al ciudadano / guía de trámites y servicios" 2. Identificar trámites y servicios que requieren diligenciar un formulario, este debe tener la opción de descarga en línea. 	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN

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	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Certificaciones y constancias en línea	1. Establecer que servicio se pueden gestionar mediante constancias o certificaciones en línea para el ciudadano o el empresario. 2. Analizar la complejidad y el impacto de la certificación con el fin de implementar mecanismo de autenticación (firma digital, estampado de tiempo).	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN

FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
<i>A. UTILIDADES WEB</i>				
Acceso vía móvil	1. Realizar un diagnostico sobre el acceso a contenidos del sitio web mediante dispositivos móviles. 2. Mantener	15/12/2012	Carlos Fernando León Barajas	Asesor
Cobertura geográfica	1. Realizar un diagnostico sobre los sistemas de información geografica con los que cuenta la entidad	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Otros idiomas	1. Mantener actualizada la información y/o contenido 2. Realizar seguimiento a la actualización del contenido	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas, Cesar Augusto Cristancho Silva y Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno, Secretario de Planeación y Operador SISBEN
Monitoreo del desempeño y uso	1. Establcer un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio web	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
<i>B. SISTEMAS TRANSVERSALES</i>				
Contratación en línea	1. Monitorear la vinculación al Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad Pública y a la Administración Municipal. 2. Realizar seguimiento de acceso al contenido, de acuerdo a las pláticas de la Administración Municipal.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
Uso de sistemas transversales	2. Garantizar el uso de los sistemas transversales que le correspondan a la Administración Municipal tales como SIIF, SIGEP, SIGOB, CHIP, SITI, Notificación electrónica, SUIN, entre otros.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria de Gobierno
<i>C. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA</i>				
TRÁMITES EN LÍNEA	1. Priorizar e identificar en la Admsitración Municipal cuales son los trámites en línea y que sean de gran impacto para los usuarios.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
SERVICIOS EN LÍNEA	1. Priorizar e identificar en la Admsitración Municipal cuales son los servicios en línea y que sean de gran impacto para los usuarios.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN

Consulta del estado de un trámite y/o servicio	1. Habilitar en el módulo de "servicios al ciudadano" opciones de consulta y seguimiento al estado de todos los trámites y/o servicios que se presenten por medios electrónicos.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Plazos de respuesta	1. Actualizar en trámites y/o servicios en línea, el plazo de respuesta a las solicitudes.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Estampado de tiempo	1. Analizar una política de archivo, conservación y consulta de los documentos electrónicos,	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Pagos electrónicos	1. Identificar los trámites y servicios requieren implementar pago electrónico. 2. Mantener actualizado el trámite que posee el servicio de pago electrónico.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Firma electrónica	1. Realizar un estudio para la implementación de la firma electrónica en los trámites y servicios de la entidad	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Firma digital	1. Realizar un estudio para la implementación de la firma digital en los trámites y servicios de la entidad	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Medición de la satisfacción de los usuarios	1. Elaborar un documento sobre un estudio para implementar una herramienta que permita medir el grado de satisfacción de los usuarios una vez se ha realizado el trámite o servicio en línea. 2. Mejorar el contador y registro de visitantes al sitio web.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	1. Elaborar un documento sobre un estudio que permita definir un mecanismo electrónico para generar estadísticas de uso de los trámites y servicios en línea publicados en la pagina de la Admnsitración Municipal.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Política de seguridad	Elaborar una política de seguridad en la administracion municipal	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas	Secretaria General y de Gobierno

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	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
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	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	1. Identificar herramientas tecnologicas: formularios, sistemas de información y bases de datos que puedan ser desarrolladas en un lenguaje común.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN

Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional	1. Realizar mantenimiento a los sistemas de información internos que permiten el intercambio de información. 2. Identificar otros sistemas de información internos que soporten la oferta de información, trámites, servicios, la participación y la democracia electrónica. 3. Integrar y llevar a cabo el plan de eficiencia administrativa y cero papel de la Administración Municipal	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	1. Diagnosticar el funcionamiento en la Administración Municipal de la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
B. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO				
Implementación de múltiples canales	1. Revisar y adecuar los canales que son apropiados para la provisión de información al ciudadano.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
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	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Personalización	1. Definir los tipos y niveles de personalización de acuerdo con las características de los usuarios.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
Accesibilidad Web	1. Validar si el sitio web cumple con la prioridad Doble A 2. Habilitar un enlace para que los usuarios del sitio web puedan reportar a la entidad los errores de accesibilidad que encuentren.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
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	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
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	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y de Gobierno y Operador SISBEN
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.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes
Formación en temas relacionados con el Gobierno en línea	1. Fomentar en los funcionarios públicos de la Administración Municipal cursos sobre aspectos asociados al Gobierno en línea.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes

FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS				
Convocatoria para la participación por medios electrónicos	1. Identificar los medios electrónicos en que la ciudadana puede participar en al menos un proceso democrático de la Administración Municipal. 2. Difundir y sensibilizar a la ciudadanía sobre los medios electrónicos para la participación ciudadana.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes

Participación en línea	1. Habilitar un espacio virtual donde los CIUDADANOS, EMPRESARIOS O SERVIDORES PUBLICOS, participen de manera activa en la discusión de temas concernientes a la gestión y de interés.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes
Proyectos de normatividad	1. Habilitar un espacio mediante el cual se reciban comentarios de los interesados en proyectos de normatividad.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes
Redes sociales	1. Habilitar en el sitio web de la Administración Municipal un espacio para acceder a las redes sociales de la entidad.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes
Resultados de la participación por medios electrónicos	1. Publicar los resultados de participación ciudadana, cosolidados por los medios electronicos.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes
Integración del Gobierno en línea a la política sectorial	1. Seguimiento al plan de acción municipal sobre política GEL.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes
Incentivos para la participación por medios electrónicos	1. Generar una estrategia de comunicación para promover e incentivar el uso de los servicios de Gobierno en línea.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes
B. DEMOCRACIA EN LÍNEA				
Convocatoria para la Democracia en línea	1. Realizar convocatorias periódicamente a través de diversos medios de comunicació. 2. Publicar los objetivos de dichas convocatorias en el sitio Web	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes
Discusión y consulta en línea	1. Habilitar en el sitio web de la Administración Municipal un espacio para acceder a temas de discusión en línea.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes
Propuestas en línea	1. Identificar cuales espacios virtuales pueden realizar la recepción de propuestas para la gestión de la entidad.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes
Seguimiento en línea a la democracia electrónica	1. Habilitar un espacio virtual interactivo donde la ciudadanía en general pueda realizar seguimiento a planes o programas. 2. Establecer eventos virtuales de rendición de cuentas.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes
Resultados de la democracia por medios electrónicos	1. Publicar los resultados de la democracia cosolidados por los medios electronicos.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes

2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

[VER INSTRUCTIVO](#)

2.1. Actividades Racionalización de Trámites

1.	2. NOMBRE TRÁMITE	3. TIPO PROCEDIMIENTO	4. NIVEL DE	5. TIPO DE	6. DESCRIPCIÓN DE LA	7. PRODUCTO	8. DEPENDENCIA	9. FINANCIACIÓN DEL	10. Y 11. FECHA	12. AVANCE	13. AVANCE %
----	-------------------	-----------------------	-------------	------------	----------------------	-------------	----------------	---------------------	-----------------	------------	--------------

No	PROCEDIMIENTO O REGULACION	3. TIPO PROCEDIMIENTO	INTERVENCIÓN	RACIONALIZACIÓN	MEJORA O PROYECTO	7. PRODUCTO	RESPONSABLE	PROYECTO	INICIO Dia/Mes/Año	FIN Dia/Mes/Año	1° Semestre (Junio 30)	2° Semestre (Dic. 15)	13. AVANCE %
1	Exención de impuestos	Trámite	NORMA	2. Decreto	Estudiar la alternativa de fusionar los trámites de exenciones, revisar la normatividad y generar una herramienta informática.	Trámite general para exención de impuestos municipales.	Secretaría de hacienda	1. Interna	01/01/2012	30/06/2012			
2	Declaración anual del impuesto de industria y comercio	Trámite	AUTOMATIZACIÓN.TOTAL	1. En línea	Diseñar un aplicativo para la presentación de la declaración del impuesto de industria y comercio	Modelo del diseño del aplicativo.	1. Secretaría de hacienda.	1. Interna	01/06/2012	31/12/2012			
3	Pago del impuesto de industria y comercio	Trámite	AUTOMATIZACIÓN.TOTAL	1. En línea	Diseñar un aplicativo para la recepción del pago del impuesto de industria y comercio.	Modelo del diseño del aplicativo.	1. Secretaría de hacienda.	1. Interna	01/06/2012	15/12/2012			
4	Licencia de intervención y ocupación de espacio público para redes de servicios públicos y particulares en el Municipio de Bucaramanga	Trámite	SIMPLIFICACIÓN	8. Reducción de pasos en pro	Rediseñar el procedimiento con el fin de minimizar pasos internos.	Trámite simplificado.	Secretaría de planeación	1. Interna	01/06/2012	01/06/2012			
5													
6	Impuesto de valorización	Procedimiento Aditivo	AUTOMATIZACIÓN.PARCIAL	2. Pago en línea	Realizar el estudio y diseño del procedimiento para el cobro del impuesto.	Acto administrativo que reglamenta el pago de la contribución.	Secretaria Hacienda y Planeacion	3. Ambas	01/06/2012	15/12/2012			
7	Publicidad exterior visual	Trámite	NORMA	2. Decreto	Presentar la propuesta jurídica y del procedimiento para fusionar los trámites.	Concepto jurídico y administrativo del trámite.	Secretaría General y Gobierno, Secretaria de Plaeacion y Hacienda	3. Ambas	01/06/2012	15/12/2012			
8													

2.2. Actividades Cadenas de Trámites

NOMBRE DE LA CADENA	ENTIDADES QUE PARTICIPAN	LIDER	PARTICIPANTE	TRÁMITES QUE INTERVIENEN	1. ETAPA- FASE			2. ETAPA- FASE			
					Descripción	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Descripción	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Descripción
Eventos masivos de artes escénicas	1. Secretaría de Hacienda 2. Comité Local de Prevención de y Atención de Desastres (CLOPAD). 3. Secretaría de Salud 4. Policía Estacion Santa Helena 5. Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios. 6. Casa de la Cultura.	Secretaria General	Ciudadanía, entidades publicas y privadas	1. Concepto del CLOPAD. 2. Eventos 3. Certificación de peritazgo al lugar donde se realizará el evento (escenario) por parte de Policía 4. Constancia por parte de la Policía Nacional. 5. Certificado de disponibilidad de Servicio de aseo por parte de la Empresa Servicios Públicos. 6. Certificado ambiental y sanitario por parte de la	1. Convocar a las entidades que participan. 2. Recopilación de la información para racionalizar el trámite.	jun-12	dic-12	3. Revisión de aspectos jurídicos.	sep-12	dic-12	4. Presentación del diseño de la cadena del respectivo trámite.

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.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes
Capacitación al equipo líder institucional sobre el proceso de rendición de cuentas.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes
Formar la actitud para la rendición de cuentas a la ciudadanía en los funcionarios de la entidad mediante acciones de sensibilización.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes

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	Comité GEL	Integrantes
Obtener la Información utilizando formatos estándar.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes
Preparar la Información Pública en Lenguaje Ciudadano.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes

Visibilizar la información a través del plan de comunicaciones.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz	Secretari de Gobierno
---	------------	----------------------	-----------------------

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	Integrantes
Elaborar directorios de organizaciones sociales y actores, grupos de interés.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes
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	Integrantes
Consultar los temas de mayor interés para la ciudadanía.	15/12/2012	Comité GEL	Integrantes

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

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.	15/12/2012	Cesar Augusto Cristancho Silva y Comité GEL	Secretario de Planeación Integrantes
Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco Y Cesar Augsto Cristancho Silva	Secretaria General y Operador sisben y Secretario de Planeacion
Canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y Operador sisben
Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco Y Cesar Augsto Cristancho Silva	Secretaria General y Operador sisben y Secretario de Planeación
Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos.	15/12/2012	Belkis Marisol Muñoz Arenas Flor Alba Olaya Velasco	Secretaria General y Operador sisben
Evaluar el proceso de rendición pública de cuentas e identificar lecciones aprendidas.	15/12/2012	Cesar Augusto Cristancho Silva y Comité GEL	Secretario de Planeación
Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas.	15/12/2012	Cesar Augusto Cristancho Silva y Comité GEL	Secretario de Planeación

4. PLAN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - DNP

[VER INSTRUCTIVO](#)

Estrategia	Requerimiento	¿Cumple actualmente con el requerimiento?		Indique las actividades propuestas	Dependencia responsable
		Si	No		
Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos	Poner en funcionamiento la oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano. (Decreto 1122 de 1999 - artículos 13 y 31)	X		Cada secretaria realiza esta actividad	
	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			
	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	1. Reporte a la contraloría trimestralmente del formato 22. 2. Remitir a los líderes de proceso el análisis de PQRS por dependencia para realizar acciones correctivas y/o preventivas o de mejora. 3. Reporte de tiempos de respuesta (incumplimientos) a la oficina de control interno disciplinario.	SECRETARIA DE GOBIERNO

Información <i>(Ley 1437 de 2011 - artículos 7 y 8)</i> <i>Las entidades ponen a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:</i>	- Los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos;		X	Publicar los derechos y los medios para garantizarlos en lugar visible de la alcaldía e impulsar acciones para su conocimiento	SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO
	- Procedimientos, trámites, servicios de la entidad		X	Publicar los procedimientos, trámites y los servicios y los medios para garantizarlos en lugar visible de la alcaldía e impulsar acciones para su conocimiento	SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO
	- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos		X	Publicar los requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos y los medios para garantizarlos en lugar visible de la alcaldía e impulsar acciones para su conocimiento	SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO
	- 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	Publicar por dependencia: el nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse para formular quejas o reclamos en lugar visible de la alcaldía e impulsar acciones para su conocimiento	Cada Secretaría
	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	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 clientes frente a los diferentes servicios. 3. Generar de acuerdo a los informes acciones correctivas y/o preventivas o de mejora si se requieren.	Cada Secretaría
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		
	Contar con puertas de acceso que abran hacia el exterior o en ambos sentidos. (Decreto 1538 de 2005 - artículo 9)	X			
Atención Prioritaria	Permitir el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento. (Decreto 1538 de 2009 - artículo 9)		X		
	Disponer de por lo menos un servicio sanitario accesible para los ciudadanos. (Decreto 1538 de 2009 - artículo 9)	X			
	Garantizar la atención presencial al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, distribuidas en horarios que satisfagan las necesidades del servicio. (Ley 1437 de 2011 - artículo 7)	X			
	Garantizar la atención en sus puntos presenciales de todas las personas que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención. (Ley 1437 de 2011 - artículo 7)	X			

	<p>Dar prelación a la atención presencial a las personas en situación de discapacidad. (Decreto 1122 - artículo 11)</p>	<p>X</p>			
	<p>Proveer ascensores, o rampas con las especificaciones técnicas para puntos presenciales con múltiples niveles. (Ley 361 de 1997 - artículo 53)</p>	<p>X</p>			
<p>Cualificación de los servidores públicos</p>	<p>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)</p>	<p>X</p>			

100









3. ETAPA- FASE

Fecha Inicio	Fecha Finalización
oct-12	dic-12





