



PLAN DE ACCIÓN

Como es de su conocimiento, el Gobierno Nacional viene liderando la implementación de varias estrategias orientadas a impulsar el Buen Gobierno en todas las entidades de la administración pública nacional y territorial. En este sentido iniciativas como la Política Antitrámites, Gobierno en línea, Servicio al Ciudadano y la Política de Rendición de Cuentas, propenden porque la gestión pública sea cada vez más transparente, eficiente y participativa, y en esta medida lograr el mejoramiento continuo de la relación de los ciudadanos con el Estado.

Para dar cumplimiento a lo anterior, el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, y el Programa Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, han integrado esfuerzos para ofrecer a las alcaldías y gobernaciones de Colombia, una versión unificada de un Plan de Acción, que le permita a los mandatarios locales contar con una guía clara de las actividades que deberá implementar en su entidad para dar cumplimiento a las diferentes normativas y directrices que han sido diseñadas en el marco de la Política Nacional de Buen Gobierno y Eficiencia Administrativa.

Esta metodología de Plan de Acción, busca orientar a su entidad en la definición de actividades, plazos y responsables para la implementación de los lineamientos de la Política Antitrámites y Gobierno en línea, derivados de la Ley 962 de 2005, el Decreto 1151 de 2008 y el Decreto - Ley 19 de 2012; así mismo integra los lineamientos de Rendición de Cuentas establecidos en el documento Conpes 3654 de 2010, y los postulados del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano consagrados en el Decreto 2623 de 2009 y en el documento Conpes 3649 de 2010.

ENTIDAD

INICIO Seleccione el CÓDIGO DANE de su entidad							
Código DANE:	<input type="text" value="68895"/>	Nombre:	<input type="text" value="ZAPATOCA"/>	Departamento:	<input type="text" value="SANTANDER"/>		
Nivel:	<input type="text" value="DESCENTRALIZADO"/>	Fecha de diligenciamiento:	<input type="text" value="15 de junio de 2012"/>	Vigencia del Plan de Acción:	<input type="text" value="2012"/>		
Sitio Web	<input type="text" value="http://www.zapatoca-santander.gov.co"/>						
Líder Antitrámites:	<input type="text" value="OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO"/>	Cargo:	<input type="text" value="JEFE OFICINA GENERAL Y DE GOBIERNO"/>	Correo Electrónico:	<input type="text" value="osmarhduartep@hotmail.com"/>	Tel:	<input type="text" value="3176590803"/>
Líder Gobierno en línea:	<input type="text" value="CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO"/>	Cargo:	<input type="text" value="SECRETARIO EJECUTIVO"/>	Correo Electrónico:	<input type="text" value="cesarjimenez24@yahoo.com"/>	Tel:	<input type="text" value="3112837531"/>

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	● 50.00			
Interacción	● 73.63			
Transacción	● 47.11			
Transformación	● 5.62			
Democracia	● 6.00			

●	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.DILIGENCIAR EL FORMULARIO PARAPEDIR CLAVES AL SUIT. 2. ACTUALIZAR LA INFORMACION BASICA DEL PEC.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Misión y visión	ACTUALIZAR LA MISION Y LA VISION, RESPECTO AL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Objetivos y funciones	ACTUALIZAR Y PUBLICAR LA INFORMACION DE LA MISIONY LA VISION	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Organigrama	ACTUALIZAR Y PUBLICAR EL ORGANIGRAMA DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Localización física	PERMANEZCA PUBLICADA Y ACTUALIZADA LA INFORMACION EN EL SITIO WEB	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	PERMANEZCA DISPONIBLE LA INFORMACION EN LA PAGINA DE INICIO DEL SITIO WEB	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	UTILIZAR CONSTANTEMENTE EL CORREO ELECTRONICO DE CONTACTO	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Horarios y días de atención al público	ACTUALIZAR LOS HORARIOS DE ATENCION EN LA ADMINISTRACION MUNICIPAL	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Directorio de funcionarios principales	ACTUALIZAR Y COMPLEMENTAR LA INFORMACION LA INFORMACION DE LOS USUARIOS DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Directorio de entidades	PUBLICAR EL DIRECTORIO DE LAS PRINCIPALES ENTIDADES EXISTENTES EN LA LOCALIDAD	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Directorio de agremiaciones y asociaciones	CONSOLIDAR LAS AGREMIACIONES QUE SE ENCUENTRAN ESTABLECIDAS EN EL MUNICIPIO DE ZAPATOCA	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO

Leyes / Ordenanzas / Acuerdos	PUBLICAR CONSTANTEMENTE LOS ACUERDOS MAS RELEVANTES	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Decretos	PUBLICAR LOS DECRETOS EXPEDIDOS POR LA ADMINISTRACION MUNICIPAL	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	PUBLICAR LAS RESOLUCIONES, CIRCULARES Y/U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS MAS RELEVANTES DE CARÁCTER GENERAL.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Presupuesto aprobado en ejercicio	Actualizar las publicaciones sobre el presupuesto en ejercicio, ingresos y gastos.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Información histórica de presupuestos	Actualizar la información publicada sobre el presupuesto de ingresos y gastos, aprobado y ejecut	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO LUCY BLANCO MORENO	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIA HACIENDA
Políticas, planes o líneas estratégicas	Definir en el sitio web (www.zapatoca-santander.gov.co) los planes, líneas estratégicas, program	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO LUCY BLANCO MORENO	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIA HACIENDA
Programas y proyectos en ejecución	Actualizar la información del Plan de Acción y Plan Operativo Anual de Inversión-POAI según el Plan de Desarrollo 2012-2015.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO CESAR AUGUSTO SUAREZ GARRIDO	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO PLANEACIO
Contacto con dependencia responsable	Actualizar o modificar los correos Institucionales de cada Dependencia	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO CESAR AUGUSTO SUAREZ GARRIDO	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO PLANEACIO
Listado de trámites y servicios	Establecer un canal de trámites y servicios que le permitan a los usuarios acceder con mas facilidad al trámite en línea ofrecido por la Administración Municipal.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO CESAR AUGUSTO SUAREZ GARRIDO	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO PLANEACIO
Información sobre la contratación	Mantener publicada constantemente la información de la Contratación realizada por la Entidad.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO CESAR AUGUSTO SUAREZ GARRIDO	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO PLANEACIO
Entes de control que vigilan a la entidad	Establecer los enlaces web de las entidades que vigilan la Administración Municipal, el tipo de co	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Informes de Gestión	Publicar en la página web los informes de gestión enviados al Concejo Municipal, y rendir Inform	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Metas e indicadores de gestión	Publicar y actualizar la información referente a los indicadores de gestión o desempeño.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Plan de Mejoramiento	Actualizar y Publicar el Plan de Mejoramiento en la página Oficial de la entidad	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Información para niños	Crear e implementar un enlace que permita a los niños y adolescentes de este canal acceder fácil	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Preguntas y respuestas frecuentes	Realizar y Publicar las preguntas más frecuentes de los ciudadanos	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO

Boletines y publicaciones	Emitir los boletines de la entidad y publicarlos en el sitio web con mas frecuencia.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Noticias	Publicar constantemente las noticias y eventualidades que se lleven a cabo en el Municipio	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Calendario de actividades	Publicar el calendario para dar a conocer las actividades que se llevan a cabo en el Municipio	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Glosario	Realizar y actualizar un glosario con los terminos utilizados en las dependencias	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Política de privacidad y condiciones de uso	Mantener publicada las condiciones de uso y privacidad del sitio web	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Política editorial y de actualización	Publicar en el sitio web la política editorial y de actualización sobre los contenidos.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Oferta de empleos	Publicar las ofertas de empleo que ahí en la entidad.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
B. ESTÁNDARES DE NAVEGACIÓN				
Identidad visual	Mantener la identidad visual del Municipio en la pagina web	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Enlace al Portal del Estado Colombiano	Habilitar el enlace del portal del estado colombiano en la pagina de inicio del sitio web.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Fecha de la última actualización	Verificar y hacer seguimiento a la Fecha de Actualizacion	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Número de Visitas	Realizar seguimiento a las visitas realizadas al sitio web	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
División de los contenidos	Estructurar de forma adecuada los contenidos de la pagina Institucional	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Uso de colores	Verificar el contraste y el diseño de la pagina para hacerla agradable al publico	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Uso de marcos	Verificar el correcto funcionamiento de los marcos existentes en la pagina web	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Manejo de vínculos	Incrementar el uso de vinculos para favorecer la navegacion en la pagina WEB	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO

Mapa del sitio	Favorecer la navegacion de los usuarios manteniendo e implementando nuevas rutas en el mapa de navegacion	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Acceso a la página de inicio	Mantener la estructura con respecto a este tema	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Acceso al menú principal	Mantener la facilidad de acceso al Menu Principal en todas las secciones	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Ruta de navegación	Mantener la ruta de Navegacion actual	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Nombre de dominio	Mantener el nombre del Dominio actual www.zapatoca-santander.gov.co	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Marcación y/o etiquetado	Llevar a cabo el etiquetado y la marcacion de los elementos que requieran dicho procedimiento	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Parpadeo	Revisar e implementar en los casos que se considere necesario	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Uso de navegadores	Mantener la Navegabilidad en los Internet Explorer y Fozilla	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO

FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
<i>A. MECANISMOS DE INTERACCIÓN</i>				
Servicios de información al ciudadano	Mantener la accesibilidad al canal de servicios de Informacion al Ciudadano, realizando el respectivo seguimiento para favorecer el intercambio de informacion con los usuarios	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	Revisar y contestar oportunamente las peticiones y quejas que los cuidadanos estan realizando a la entidad,	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	Realizar seguimiento constante a las solicitudes que se estan llevando a cabo para la satisfacion del usuario al servicio prestado	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Mecanismo de búsqueda	Mantener la accesibilidad a los diferentes temas canales de la Pagina mediante esta herramienta	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	Promulgar el uso de este servicio.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Encuestas de opinión	Se realizaran periodicamente encuestas de opinion con el proposito de conocer la opinion de la comunidad alrededor de temas de interes	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO

Información en audio y/o video	Periodicamente se realizara promocion de los hechos mas relevantes en video y audio	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Servicios de atención en línea	Se coordinara con el comité de Gobierno en linea los horarios de atencion de estos chats	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Mecanismos de participación	Se implementaran los mecanismos que permitan la participacion de la ciudadanía en los principales programas de la Administracion Municipal	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Ayudas	Se implementaran ayudan para el diligenciamiento de formularios y otros servicios que puedan hacer comodo al usuario su interaccion con la Administracion Municipal	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Avisos de confirmación	Desarrollar mecanismo en línea que le permitan al ciudadano o empresa realizar la trazabilidad de la solicitud	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO

B. FORMULARIOS Y CONSULTAS

Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	Se implementaran y publicaran en pagina web los formularios y las diferentes guias para el facil diligenciamiento por parte de los usuarios	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Consulta a bases de datos	Se actualizaran las bases de datos con información mas importante para el ciudadano.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Certificaciones y constancias en línea	Establecer que servicio se pueden gestionar mediante constancias o certificaciones en línea para el ciudadano o el empresario, con el fin de implementar mecanismo de autenticación con firma digital	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO

FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. UTILIDADES WEB				
Acceso vía móvil	Verificar periodicamente el acceso de la pagina por medio de este tipo de tecnologias. ...	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Cobertura geográfica	Publicar en la pagina web el mapa hidrografico del Municipio	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Otros idiomas	Mantener actualizada la información y el contenido del sitio web que que se tenga acceso de la pagina en otros idiomas	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Monitoreo del desempeño y uso	Establecer un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio web	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
B. SISTEMAS TRANSVERSALES				
Contratación en línea	Continuar publicando en la pagina del Municipio los contratos que se encuentran en la pagina www.contratos.gov.co 2. Actividad 2.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Uso de sistemas transversales	Garantizar el uso de los sistemas transversales que le correspondan a la Administración Municipal	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO

C. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

TRÁMITES EN LÍNEA	Identificar cuales son los principales tramites en linea que esta en condiciones de ofrecer la Administracion Municipal.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
SERVICIOS EN LÍNEA	Identificar los servicios en linea que esta en condiciones de ofrecer la Administracion Municipal	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	Establecer un sistema para permitir la consulta de los estados de tramites y servicios	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Plazos de respuesta	Actualizar en trámites y servicios en línea, el plazo de respuesta a las solicitudes.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Estampado de tiempo	Analizar una politica de archivo, conservación y consulta de los documentos electrónicos	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Pagos electrónicos	Identificar los posibles servicios que puedan contar con pago electronico	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Firma electrónica	Validar el sistema de firma electronica	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Firma digital	Realizar un estudio para la implementación de la firma digital en los trámites y servicios de la entidad	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Medición de la satisfacción de los usuarios	Elaborar un estudio periodico sdbre la satisfaccion de los usuarios	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	Monitorear la gestion de tramites y servicios con el proposito de realizar las mejoras del caso	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Política de seguridad	Adoptar una politica de seguridad	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO

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	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.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información	Identificar servicios de intercambio de información en relación con la cadena de trámites optimizada (ofrecimiento o consumo).	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO

Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	Adopcion de un lenguaje estandar para el intercambio de informacion	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional	#####	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	Diagnosticar el funcionamiento en la Administración Municipal de la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
B. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO				
Implementación de múltiples canales	Revisar los canales que son apropiados para la provisión de información al ciudadano.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Seguimiento al uso de múltiples canales	Evaluar los tiempos de respuesta a los usuarios que utilizan los diversos canales de orientación al ciudadano.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Personalización	Realizar un estudio sobre las características que debe poseer cada canal para la satisfacción del usuario	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Accesibilidad Web	Validar si el sitio web cumple con la prioridad Doble A	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Incentivos y/o estímulos	Implementar una estrategia de comunicación para promover e incentivar el uso de los servicios de Gobierno en línea.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Ventanillas únicas virtuales	Identificar al menos una ventanilla única virtual en la que se pueda participar y que ofrezca trámites y servicios.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
C. GENERACIÓN DE CAPACIDADES				
Formación en Gobierno en línea	Realizar capacitaciones a los funcionarios públicos de la Administración Municipal el aprovechamiento de las TIC y la estrategia de GEL.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Formación en temas relacionados con el Gobierno en línea	Fomentar en los funcionarios públicos de la Administración Municipal cursos sobre aspectos asociados al Gobierno en línea.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO

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. Continuar convocando a la ciudadanía para la participación por medios electrónicos. 2. Difundir estos espacios. 3. Identificar nuevos espacios para la convocatoria y la participación por estos medios	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Participación en línea	Crear espacios de participación ciudadana	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Proyectos de normatividad	Difundir e invitar a la opinión pública para su opinión en proyectos de normatividad	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO

Redes sociales	Habilitar en el sitio web de la Administración Municipal un espacio para acceder a las redes sociales de la entidad.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Resultados de la participación por medios electrónicos	Publicar los resultados de participación ciudadana, cosolidados por los medios electronicos.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Integración del Gobierno en línea a la política sectorial	Seguimiento al plan de acción municipal sobre política GEL.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Incentivos para la participación por medios electrónicos	Generar una estrategia de comunicación para promover e incentivar el uso de los servicios de Gobierno en línea.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
B. DEMOCRACIA EN LÍNEA				
Convocatoria para la Democracia en línea	Realizar convocatorias periodicamente	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Discusión y consulta en línea	Habilitar en el sitio web de la Administración Municipal un espacio para acceder a temas de discusión en línea.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Propuestas en línea	Identificar cuales espacios virtuales pueden realizar la recepción de propuestas para la gestión de la entidad.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Seguimiento en línea a la democracia electrónica	Habilitar un espacio virtual donde la ciudadanía en general pueda realizar seguimiento a planes o programas.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO
Resultados de la democracia por medios electrónicos	Publicar los resultados de la democracia cosolidados por los medios electronicos.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO JIMENEZ MURILLO OSMAR HERNANDO DUARTE	SECRETARIO EJECUTIVO SECRETARIO GOBIERNO

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)	
	Permiso ventas ambulantes o estacionarias, Bailes, etc.	Permiso	Oficio	10. Reducción de tiempo de duración del trámite	Mediante la Junta del Buen Gobierno se discuten, tramitan los permisos para las diferentes actividades realizadas en el Municipio	Concepto jurídico y administrativo del trámite.	Inspeccion de Policia	Interna	2012/06/15	2013/06/15			

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	Interna	2012/06/15	2013/06/15				

2.2. Actividades Cadenas de Trámites

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

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.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO SUAREZ GARRIDO OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Secretario de Planeación Secretario Gobierno

Capacitación al equipo líder institucional sobre el proceso de rendición de cuentas.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO SUAREZ GARRIDO OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Secretario de Planeación Secretario Gobierno
Formar la actitud para la rendición de cuentas a la ciudadanía en los funcionarios de la entidad mediante acciones de sensibilización.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO SUAREZ GARRIDO OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Secretario de Planeación Secretario Gobierno

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.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO SUAREZ GARRIDO OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Secretario de Planeación Secretario Gobierno
Obtener la Información utilizando formatos estándar.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO SUAREZ GARRIDO OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Secretario de Planeación Secretario Gobierno
Preparar la Información Pública en Lenguaje Ciudadano.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO SUAREZ GARRIDO OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Secretario de Planeación Secretario Gobierno
Visibilizar la información a través del plan de comunicaciones.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO SUAREZ GARRIDO OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Asesor de Prensa y Comunicaciones

PASO 3. MOVILIZACIÓN CIUDADANA

ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Identificar grupos poblacionales, actores y grupos de interés para definir interlocutores.	29/12/2012	LUZ ELVIRA BOHORQUEZ RUEDA	Secretaria de Desarrollo Social
Elaborar directorios de organizaciones sociales y actores, grupos de interés.	29/12/2012	LUZ ELVIRA BOHORQUEZ RUEDA	Secretaria Desarrollo Social
Adoptar estrategias para incentivar la participación de los grupos poblacionales, actores y organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas.	29/12/2012	LUZ ELVIRA BOHORQUEZ RUEDA	Secretaria Desarrollo Social
Consultar los temas de mayor interés para la ciudadanía.	29/12/2012	LUZ ELVIRA BOHORQUEZ RUEDA	Secretaria Desarrollo Social

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.	29/12/2012	LUZ ELVIRA BOHORQUEZ RUEDA OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Secretaria Desarrollo Social Secretario Gobierno
Seleccionar y divulgar la metodología y canales para promover el diálogo en las jornadas de rendición de cuentas.	29/12/2012	LUZ ELVIRA BOHORQUEZ RUEDA OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Secretaria Desarrollo Social Secretario Gobierno
Convocar a la ciudadanía o atender peticiones ciudadanas para el diálogo.	29/12/2012	LUZ ELVIRA BOHORQUEZ RUEDA OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Secretaria Desarrollo Social Secretario Gobierno
Diseñar la agenda de las jornadas de diálogo y preparar la logística de eventos.	29/12/2012	LUZ ELVIRA BOHORQUEZ RUEDA OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Secretaria Desarrollo Social Secretario Gobierno
Alistar la información para entregar a la ciudadanía.	29/12/2012	LUZ ELVIRA BOHORQUEZ RUEDA OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Secretaria Desarrollo Social Secretario Gobierno

Jornadas de diálogo, participativas e interactivas.	29/12/2012	LUZ ELVIRA BOHORQUEZ RUEDA OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Secretaría Desarrollo Social Secretario Gobierno
Evaluar las jornadas de diálogo y divulgar las Actas de las jornadas de diálogo.	29/12/2012	LUZ ELVIRA BOHORQUEZ RUEDA OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Secretaría Desarrollo Social Secretario Gobierno

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.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO SUAREZ GARRIDO OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Secretario de Planeación Secretario Gobierno
Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO SUAREZ GARRIDO OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Jefe Oficina Control Interno Secretario de Planeación
Canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO SUAREZ GARRIDO OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Jefe Oficina Control Interno
Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO SUAREZ GARRIDO OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Secretaría Desarrollo Social Asesor de Prensa y Comunicaciones Secretario de Planeación
Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO SUAREZ GARRIDO OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Jefe Oficina Control Interno
Evaluar el proceso de rendición pública de cuentas e identificar lecciones aprendidas.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO SUAREZ GARRIDO OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Secretario de Planeación Secretario Gobierno
Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas.	29/12/2012	CESAR AUGUSTO SUAREZ GARRIDO OSMAR HERNANDO DUARTE PARDO	Secretario de Planeación Secretario Gobierno

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			DESPACHO MUNICIPAL
	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			DESPACHO MUNICIPAL
	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	ESTABLECER UN CALENDARIO PARA LA PRESENTACION DE INFORMES TRIMESTRALES	DESPACHO MUNICIPAL

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		DIFUNDIR LOS DERECHOS PARA LOS USUARIOS	
	- Procedimientos, trámites, servicios de la entidad	X		REVISAR QUE TRAMITES NECESITAN DE INFORMACION AL USUARIO	OFICINA GENERAL Y DE GOBIERNO
	- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	X		INFORMAR CONTINUAMENTE SOBRE ESTOS REQUISITOS E INDICACIONES	OFICINA PROMOTORA DEL SERVICIO
	- Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención	X		SE PUBLICÓ EN LA PAGINA WEB, DIFUSION EN LOS PRINCIPALES MEDIOS DE COMUNICACIÓN	DESPACHO MUNICIPAL
	- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo		X	ELABORAR UN LISTADO DE FUNCIONARIOS PARA EL TIPO DEW QUEJA O RECLAMO	DESPACHO MUNICIPAL
	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 ENCUESTAS PARA DETERMINAR EL GRADO DE SATISFACCION	DESPACHO MUNICIPAL
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	ESTABLECER UN SISTEMA DE ATENCION POR TURNOS	
	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			
	Dar prelación a la atención presencial a las personas en situación de discapacidad. (Decreto 1122 - artículo 11)	X			

	Proveer ascensores, o rampas con las especificaciones técnicas para puntos presenciales con multiples niveles. (Ley 361 de 1997 - artículo 53)		X		
Cualificación de los servidores públicos	Capacitar permanentemente a los servidores públicos encargados de la orientación y atención al ciudadano. (Ley 1437 de 2011 - artículo 9, Ley 734 de 2002 - artículo 33)	X			