



## PLAN DE ACCIÓN DE GOBIERNO EN LÍNEA PARA EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO

### COMITÉ GOBIERNO EN LÍNEA

**MONTENEGRO**  
Octubre de 2011

## TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. ANTECEDENTES.....	4
3. MARCO ESTRATÉGICO.....	6
3.1. Visión del Plan de Acción de Gobierno En Línea.....	6
3.2. Objetivo General.....	6
3.3. Objetivos específicos.....	6
4. MARCO LEGAL.....	7
5. MARCO DE ACCIÓN.....	9
5.1. Procedimientos de actualización del sitio Web.....	9
5.2. Identificación de servicios a ser sujetos de optimización, publicación de información y automatización.....	9
5.3. Identificación de trámites a ser sujetos de racionalización, publicación de información y automatización.....	10
5.4. Acciones para articular esfuerzos con entidades locales, Departamentales, Nacionales e Internacionales En el marco de Gobierno En Línea.....	10
5.5. Acciones para avanzar en las 5 fases de GEL.....	10
Fase I. Información en Línea.....	10
Fase II. Interacción en Línea.....	12
Fase III. Transacción en Línea.....	12
Fase IV. Transformación en Línea.....	13
5.6. Estrategias para que el Comité GEL-T empalme con la nueva administración.....	14
6. MARCO OPERATIVO.....	15
7. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO.....	17
7.1. Relación de actualización de los canales del portal Web.....	17
8. Proyectos para fortalecer la estrategia GEL-T por parte de la administración municipal:.....	20
9. GLOSARIO.....	22

## 1. PRESENTACIÓN

El presente documento busca responder a la necesidad de contar con un plan de acción de la Alcaldía de Montenegro para la implementación de la estrategia de Gobierno en línea (GEL).

Se entiende por Plan de Acción al conjunto de objetivos, metas, actividades, recursos, responsables y plazos, que deben ser definidos por las entidades públicas, tendientes a garantizar la implementación de la estrategia de Gobierno en línea y de esta manera propender por el cumplimiento de los objetivos de transparencia, eficiencia y mejores servicios a su cargo.

El Plan de Acción está estructurado de la siguiente forma:

El presente documento es el resultado del trabajo articulado por el Programa Agenda de Conectividad y liderado por el Ministerio de Comunicaciones, a través del cual se consolida el Plan de Acción que permitirá dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1151 de 2008.

Se espera que este documento, y las acciones plasmadas en el mismo, contribuyan al cumplimiento de los objetivos misionales de cada entidad y de la administración pública en su conjunto y que, a su vez, fortalezca la Estrategia de Gobierno en línea en el nivel territorial.

## 2. ANTECEDENTES

La Estrategia de Gobierno en línea, en la cual concentra sus esfuerzos el Programa Agenda de Conectividad, contribuye con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Los principios que rigen a la Estrategia de Gobierno en línea son seis: Gobierno centrado en el ciudadano; visión unificada del Estado; acceso equitativo y multi-canal; Gobierno en línea es más que tecnología; protección de la información del individuo y; credibilidad y confianza en el Gobierno en línea. Para su desarrollo, se han establecido tres ejes de acción, los cuales se deben impulsar en las tres ramas del poder público (ejecutivo, legislativo y judicial) y en los tres niveles territoriales (nacional, departamental y municipal): mejorar la provisión de servicios a los ciudadanos y las empresas; fortalecer la transparencia del Estado y la participación ciudadana y; mejorar la eficiencia del Estado. Estos ejes de acción son el norte de trabajo de las entidades públicas para la construcción colectiva del Gobierno en línea mediante un proceso gradual y evolutivo para la implementación de la Estrategia, que consta de cinco fases de desarrollo: información, interacción, transacción, transformación y democracia en línea.

Para el desarrollo del Gobierno en línea, los siguientes son los roles que deben ejecutar cada uno de los actores que se interrelacionan en ésta:

Programa Agenda de Conectividad. Su rol es el de promover el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración pública para mejorar el acceso, costos y calidad de los servicios que presta el Estado al ciudadano. Sus principales acciones son:

- Establecer los lineamientos y los tiempos que deben seguir las entidades públicas para ofrecer información, trámites y servicios a través de medios electrónicos.
- Establecer el apoyo que permita implementar de manera adecuada la Estrategia de Gobierno en línea.
- Coordinar y acompañar a las entidades públicas que implementan la Estrategia de Gobierno en línea.
- Definir el seguimiento y el grado de avance de las entidades públicas con respecto a la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea
- Administrar conocimiento, para compartirlo entre las entidades que implementan la Estrategia de Gobierno en línea.

Las entidades juegan un papel muy importante dentro del Gobierno en línea, ya que son ellas las que permitirán que éste progrese, en la medida en que implementen las iniciativas planteadas. Las principales acciones que deben llevar a cabo son:

- Atender a los ciudadanos, las empresas y el mismo Estado.

- Ejecutar los proyectos relacionados con la Estrategia de Gobierno En Línea y reportar su avance.
- Utilizar los recursos que provee la Estrategia de Gobierno En Línea para su implementación.
- Compartir experiencias, mejores prácticas y lecciones aprendidas.

Para hacer de la estrategia de Gobierno en línea, un proyecto sostenible y con continuidad, se requiere un Plan de Acción que permita garantizar el cumplimiento exitoso de la Estrategia de Gobierno en línea y definir las acciones que permitan el correcto avance en la ejecución de las Fases, tomando como base el **MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA** promulgado por el **Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones** Y la asignación de los responsables de la ejecución, monitoreo y seguimiento del mismo.

### 3. MARCO ESTRATÉGICO

#### 3.1. *Visión del Plan de Acción de Gobierno En Línea*

En cinco años, el municipio de **MONTENEGRO QUINDÍO** tendrá totalmente implementada la ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA para poder ofrecer a la ciudadanía en general, información clara y oportuna acerca de los diferentes trámites y servicios de la Administración Municipal así como todo aquello que concierna al municipio y que sea de interés común para la comunidad, el estado y la empresa privada. Para ello se hará uso adecuado y racional de los recursos disponibles de Tecnología en Información y Comunicación (TIC).

#### 3.2. *Objetivo General.*

Desarrollar todas las acciones necesarias y pertinentes que permitan la implementación y constante actualización de la Estrategia de Gobierno en Línea, buscando involucrar a los diferentes actores en la utilización de las TIC como una herramienta de desarrollo.

#### 3.3. *Objetivos específicos.*

- Garantizar el acceso de la ciudadanía y las diferentes empresas a toda la información referente a trámites y servicios que ofrece la administración municipal
- Realizar actividades constantes que permitan la actualización de la información
- Ejecutar acciones que permitan una mayor interacción entre la administración municipal y la ciudadanía.
- Realizar procesos de capacitación a los funcionarios de la administración y a los ciudadanos en el uso y aprovechamiento de las TIC
- Reducir espacios entre la administración municipal y la comunidad, permitiendo que los ciudadanos se hagan partícipes mediante el suministro de información sobre hechos que sucedan en el municipio y se consideren de interés común.

#### 4. MARCO LEGAL

La Constitución Política de Colombia en sus artículos 83,84,209 y 333, dispone que la función administrativa se desarrollará conforme a los principios de buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Principios que se deberán aplicar en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen.

La Ley 489 de 1998 establece que la supresión y simplificación de trámites será objetivo permanente de la Administración Pública. Así como será prioridad de todos los planes de desarrollo administrativo diagnosticar y proponer la simplificación de procedimientos, la supresión de trámites innecesarios y la observancia del principio de buena fe en las relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos o usuarios.

La Ley 790 de 2002, expide disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública dentro de la cual dispone de un capítulo sobre Gobierno en línea según el cual *“el Gobierno Nacional promoverá el desarrollo de tecnologías y procedimientos denominados gobierno electrónico o en línea en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional y, en consecuencia, impulsará y realizará los cambios administrativos, tecnológicos e institucionales relacionados con los siguientes aspectos: a) Desarrollo de la contratación pública con soporte electrónico; b) Desarrollo de portales de información, prestación de servicios, y c) Participación ciudadana y desarrollo de sistemas intergubernamentales de flujo de información.*

La Ley 962 de 2005 señala acciones concretas sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, y la oferta a través de medios electrónicos de información y servicios relacionados. Se eleva a fuerza de Ley la oferta a través de medios electrónicos, de información básica sobre las entidades, de formularios oficiales gratuitos, de información sobre trámites y procedimientos, así como la presentación, por estos mismos medios, de peticiones, quejas, reclamaciones o recursos y facilitar la recepción y envío de documentos, propuestas o solicitudes y sus respectivas respuestas...

El Decreto 1151 de 2008 define los lineamientos para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la República de Colombia bajo la coordinación del Programa Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, el cual incluye el objeto, principios del GEL, definiciones básicas y comunes, fases, plazos (metas) y responsable institucional de impulsarlo.

En desarrollo del citado Decreto 1151 de 2008, se expide el Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, el cual será actualizado periódicamente determinando el Qué y el Cómo para publicar información y proveer trámites y servicios en línea, así como, la promoción de la participación y de la democracia del Estado por medios electrónicos

El precitado manual dispone como etapa preliminar para adelantar las acciones determinadas en la legislación anterior la conformación del Comité de Gobierno



en línea, el cual tendrá por objeto el liderazgo, la planeación e impulso de la Estrategia de Gobierno en línea en la entidad.

Adicionalmente la Resolución No 426 de Octubre 17 de 2008 POR MEDIO DEL CUAL SE CREA EL COMITÉ DE GOBIERNO EN LÍNEA Y ANTI-TRÁMITES y la resolución No 2994 de Octubre 03 de 2011 POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCIÓN No 426 DE OCTUBRE 17 DE 2008.

## 5. MARCO DE ACCIÓN

### 5.1. *Procedimientos de actualización del sitio Web.*

- Verificar que se cumplan cada uno de los componentes de la fase de información.
- Identificar los responsables de cada una de las temáticas a ser publicadas.
- solicitar la información a las entidades correspondientes, en medio digital.
- Crear categorías para el sitio web principal, de acuerdo con los criterios de la fase de información.
- Subir la documentación que debe ser publicada en el sitio web.
- Crear el acceso y los links en cada uno de los ítems del portal web que contienen la información.
- Realizar periódicamente revisiones de contenidos para actualizar los mismos de acuerdo a los nuevos proyectos y procedimientos de la organización, acorde con los estándares establecidos. (Hipertextos, tipos de letras, colores, organización de contenidos, links, imágenes, entre otros)
- En caso de requerirse cambio en la información publicada o de ser necesario incluir nuevos contenidos, la dependencia encargada deberá remitirse al administrador del sitio web o podrá publicarlo directamente bajo los estándares establecidos. (Previa capacitación en el manejo y con sus respectivas claves)

### 5.2. *Identificación de servicios a ser sujetos de optimización, publicación de información y automatización.*

Dar mayor importancia a los servicios orientados al bienestar social, como son la educación, la salud, la recreación y todos los programas sociales que buscan beneficiar a la comunidad en general.

- Listado de Instituciones Educativas del Municipio.
- Listado de Instituciones de Salud del Municipio.
- Directorio telefónico de asociaciones y agremiaciones del Municipio.
- Directorio de entidades públicas.
- Horarios de atención al público en las diferentes entidades.

- Directorio de correos y enlaces a sitios web de las instituciones.
- Blog público para la construcción de políticas planes y programas, espacio de interacción con la comunidad y los demás actores externos.
- Espacio para que la comunidad deje las peticiones, quejas y reclamos y a estas se les pueda hacer el respectivo seguimiento.
- Principales noticias del Municipio.
- Información estadística e indicadores del Municipio.
- Requisitos para la elaboración de trámites.
- Decretos y normatividad.

### **5.3. Identificación de trámites a ser sujetos de racionalización, publicación de información y automatización.**

Se deben identificar los trámites que deben ser sujetos a racionalización apoyados en el manual de trámites expedido por la Administración Municipal.

### **5.4. Acciones para articular esfuerzos con entidades locales, Departamentales, Nacionales e Internacionales En el marco de Gobierno En Línea.**

- Vínculos con entidades Nacionales e internacionales como Presidencia de la República, a través de sus ministerios, DANE, DIAN, SENA, Red de Universidades Públicas, comité de cafeteros, bomberos, empresarios, y en general todo portal web que sea de importancia para la comunidad y la administración pública.
- Generar planes y proyectos que apunten al cumplimiento de la estrategia Gobierno en línea en el municipio.
- Apropiar recursos en los presupuestos, para la ejecución de proyectos interinstitucionales, encaminados al cumplimiento de las metas de la estrategia de Gobierno en Línea.

### **5.5. Acciones para avanzar en las 5 fases de GEL.**

#### **Fase I. Información en Línea.**

- Verificación que la información a ser publicada cumpla con los estándares de presentación, funcionalidad y de carácter técnico, establecidos para portales web, como lo son: identidad visual, enlaces, uso de colores, división de contenidos, fechas de actualización, vínculos, accesos.

- Actualizar Información de la entidad como: Misión. Visión, Objetivos y Funciones, organigrama, teléfonos, correos electrónicos, dirección, horarios y días de atención al público, directorio de entidades, agremiaciones y asociaciones.
- Publicación de información de Normatividad que rige a la entidad y determina su competencia como son: Ordenanzas, acuerdos, decretos y resoluciones.
- Publicación del presupuesto en ejercicio de la entidad de acuerdo a las normas vigentes.
- Publicación de políticas, planes, programas y proyectos que respondan a la misión de la entidad y que estén contenidos en el plan de Desarrollo o banco de proyectos.
- Dar a conocer a la comunidad el estado de trámites y servicios disponibles en el Municipio.
- Publicación de información sobre contratación pública del Municipio.
- Publicación de información relacionada con los organismos de control y sus informes de gestión y rendición de cuentas.
- Generar mecanismos de servicios de información con las principales noticias, boletines, actividades y glosario con términos generales.
- Publicación de información del municipio que muestre los aspectos mas destacables, así como sus símbolos, historia, geografía, ecología, economía, vías de comunicación, mapas, imágenes, sitios de interés, e indicadores de tipo socioeconómico, población, salud, servicios públicos, entre otros, así como promocionar los principales atractivos turísticos del Municipio.

## **Fase II. Interacción en Línea.**

- Proporcionar mecanismos de interacción en el portal web como: espacios para peticiones quejas y reclamos.
- Generación de blog's para recibir comentarios e ideas en la construcción de planes, políticas, opiniones de prensa y otros mecanismos de participación.
- Creación de encuestas de opinión sobre temas generales relacionados con la entidad.
- Buzón de correo para comunicación con el Alcalde y su gabinete.
- Descargas de documentos públicos.
- Disponer de información audiovisual (videos y grabaciones) institucionales.
- Generación de mecanismos de búsqueda.
- Acceso público a la intranet Municipal para conocer información general, actividades, directorio de funcionarios municipales y de entes descentralizados.
- Publicación de formularios y descarga de aplicativos.
- Actualización constante de la base de datos del SISBEN para su consulta en línea.

## **Fase III. Transacción en Línea.**

- Disponer el acceso al sitio WEB para ser accedido mediante mecanismos móviles, como terminales portátiles y agendas personales.
- Generar sistemas para hacer el seguimiento a los trámites.

- Generar herramientas y mecanismos que permitan conocer con indicadores los niveles de la satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios de la entidad.
- Suscripción a servicios de información al teléfono móvil. Se debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a noticias y/o boletines y/o publicaciones y/o eventos, para ser enviados al teléfono móvil.
- Se presenta el portal Web en inglés y español.
- Generación de Políticas de seguridad que incluyan: uso de registro de usuarios, gestión de sesiones seguras y generación de registros de auditoría.
- Monitoreo del desempeño y uso del portal web, a través de la utilización de los servicios y los trámites y participación en encuestas.

#### **Fase IV. Transformación en Línea.**

- Revisión y ajustes a los procesos y procedimientos de la entidad, para optimizarlos y aplicar tecnologías que permitan la modernización y agilidad.
- Incorporar al Municipio en el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, adoptando las estrategias de: 1. Desarrollo Institucional y mejoramiento de la gestión y 2. Mejoramiento y fortalecimiento de los canales de atención y comunicación con el Ciudadano.
- Inclusión de trámites electrónicos mediante mecanismos externos a la administración municipal y diferentes al del portal web de la entidad. (Ej. Cajeros electrónicos, dispositivos móviles)

#### **Fase V. Democracia en Línea.**

- Fomentar mecanismos de participación de la comunidad, mediante blog's, chats en línea, para la construcción y seguimiento de políticas, planes y programas.

- Implementar foros de discusión que permitan a la comunidad participar en la toma de decisiones.
- Comunicar oportunamente los resultados de las participaciones de la comunidad, así mismo definir los términos y tiempos de respuesta en los que la comunidad deberá responder.
- Implementación de sistemas expertos que permitan hacer gestión y seguimiento de las metas del Plan de Desarrollo, de manera general y particular.
- Generar campañas publicitarias y de incentivos económicos para la comunidad que participe y ejecute sus trámites a través de mecanismos electrónicos.

**5.6. Estrategias para que el Comité GEL-T empalme con la nueva administración.**

- Documentar todos los procesos y metodologías que se utilicen en cada una de las fases de la implementación, de la estrategia Gobierno en Línea.
- Capacitar periódicamente a los funcionarios de planta que se encargan del manejo e implementación de trámites, servicios y actualización del portal.
- Presentar a los nuevos miembros del Comité, los Informes de Gestión realizados durante todas las etapas del proceso, y comprometerlos a seguir actualizando la información y velar por el cumplimiento de las políticas y programas que establezca el Gobierno Nacional en la utilización de Tecnologías de Información y comunicación.

## 6. MARCO OPERATIVO

Acción	Beneficios para Los ciudadanos	Indicadores de gestión	Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempos
Capacitación de los funcionarios de la Administración Municipal en todo lo concerniente a la Estrategia de Gobierno en Línea.	Calidad en el servicio y en la información suministrada a la comunidad.	Cantidad de funcionarios capacitados / Cantidad de funcionarios convocados	100% de funcionarios capacitados y comprometidos con el proceso	Capacitación teórica. Realización de talleres prácticos. Evaluación de lo aprendido	Alcalde Secretarios de despacho Comité GEL-T	Material didáctico y planta física. Equipos de computo	3 meses
Capacitación a miembros de la comunidad	Participación en los procesos de la administración municipal	Cantidad de ciudadanos capacitados / Cantidad de ciudadanos convocados	100% de ciudadanos capacitados	Sensibilización Formación teórica Talleres prácticos Evaluación de lo aprendido	Secretaría de Gobierno Presidente Juntas de Acción Comunal Comité GEL-T	Material didáctico y medios físicos Equipos de computo	3 meses
Conformación y funcionalidad del comité de Gobierno en Línea Territorial GEL-T	Mayor compromiso y transparencia en los procesos aplicados	Cantidad de reuniones realizadas / Cantidad de reuniones programadas	100% de reuniones programadas año	Capacitación sobre funciones a cumplir por el GEL-T Asambleas del comité Revisión periódica del sitio Web	Alcalde Secretarios de despacho Funcionarios Comité GEL-T	Medios físicos Pagina Web del municipio Herramientas TIC	5 años
Implementación de los procedimientos para la actualización	Información actualizada y oportuna	Actualizaciones realizadas / Actualizaciones	Dos (2) veces por semana	Revisión del sitio Web	Funcionarios administración municipal	Sitio Web Herramientas	5 años

del sitio Web del municipio		programadas		Revisión de los temas por actualizar Cargue a la pagina	Comité GEL-T	TIC	
Identificación de trámites y servicios para ser fijados en el sitio Web	Acceso directo a la información mediante el sitio Web	Número de trámites y servicios cargados / trámites y servicios existentes en la administración municipal	Cargue del 100% de trámites y servicios existentes	Realización de la hoja de ruta del trámite o servicio Revisión permanente Actualizaciones	Funcionarios administración municipal responsables de cada trámite o servicio Comité GEL-T	Documentos escritos Manual de procesos y procedimientos Sitio Web Herramientas TIC	3 meses en la implementación  5 años en actualizaciones periódicas
Definición de estrategias que permitan que el comité GEL-T pueda realizar un empalme exitoso con la nueva administración	Garantía de la continuidad del proceso	Número de funcionarios comprometidos de la nueva administración / Número de funcionarios nuevos	100% de los nuevos funcionarios comprometidos en la continuidad del proceso	Capacitación a los funcionarios que ingresan con la nueva administración	Comité GEL-T	Medios físicos Sitio Web Herramientas TIC	6 meses
Evaluación periódica del sitio Web del municipio y de la Estrategia Gobierno en Línea	Información actualizada y pertinente	Número de ciudadanos satisfechos / número de ciudadanos encuestados	100 % de ciudadanos satisfechos con la administración del sitio Web	Aplicación de encuestas periódicas Evaluación de las encuestas Aplicación de correctivos	Comité GEL-T	Sitio Web	Cada 6 meses

## 7. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO

- Desarrollar el cronograma de actividades a seguir en cada una de las fases de la estrategia Gobierno en línea.
- Revisar periódicamente el cumplimiento de cada una de las metas establecidas en el cronograma de actividades.
- Proponer ajustes y modificaciones que vayan encaminados al mejoramiento del plan de acción.
- Revisar que en los proyectos de las entidades se incluyan componentes encaminados al desarrollo de las estrategias y en los tiempos establecidos en el plan de acción.
- Presentar informes periódicos referentes al cumplimiento de las metas propuestas, así mismo evaluar el motivo de incumplimiento y proponer soluciones o alternativas para mitigar su impacto.
- Ajustar los cronogramas con las actualizaciones que sean requeridas y divulgar a todo nivel estos cambios al igual que los informes respectivos para que sean conocidos por los funcionarios responsables y la comunidad en general.

### 7.1. Relación de actualización de los canales del portal Web.


Canales pagina web			
Canal	Nombre canal	Dependencia	Actualización
0.1	presentación de secciones	todos	mensual
2.2	territorios	planeación	semestral
2.3	mapas	planeación	anual
2.4	indicadores	salud, plan, educ	semestral
2.4.1	habitantes por territorio	planeación	semestral
2.5	documentos sobre el muni	todos	constante
2.6	galeria fotos	planeación, cultura	constante
2.7	informacion turistica	planeación, cultura	semestral
2,7,1	lugares y festividades	cultura	semestral
2,7,2	directorío turístico	planeación, cultura	semestral
3.1	quienes somos	todos	Anual
3,1,1	personal alcaldía	personal	Con cada evento
3.2	dependencias	todos	Anual
3.3	control interno	control interno	Anual
3,3,1	documentos control interno	control interno	Con cada evento
4.1	trámites	todos	Semestral
4,1,x	tramites ***	***	

4,2,1	servicios-educación	Entidades educativas	Anual
4,2,2	servicios-salud	hospital planeación	Anual
4,2,3	sisben	sisben	Anual-trimestral
4,2,4	otros servicios	todos	Anual
5.1	informes de empalme	despacho	Cada 4 años
5.2	nuestros planes	todos	Anual
5,2,1	informes de planes	todos	Semestral
5.3	nuestros programas	Banco proyectos	Anual
5,3,1	informes de ejecución	Banco proyectos	Semestral
5.4	nuestros proyectos	planeación	Anual
5,4,1	informes de ejecución	planeación	Semestral
5,4,2	metod. present de proyectos	planeación	Anual
5.5	metas	plan de desarrollo	Cada 4 años
6.1	presupuesto	financiera	Anual
6.2	pac	financiera	Anual
6.3	créditos del municipio	financiera	Anual
6.4	gasto publico social	financiera	Anual
6.5	situación financiera	financiera	Anual
6.6	inventario de bienes inmuebles	planeación, almacén	Anual
7	puc	Almacen	Con cada evento
8.1	normatividad vigente	Jurídica	Con cada evento
8.2	proyectos de normas municipales	Jurídica	Con cada evento
9.1	concejo	Concejo	Anual
9,1,1	concejales	Concejo	Cada 4 años/evento
9,1,2	documentos del concejo	Concejo	Con cada evento
9,1,3	novedades del concejo	Concejo	Con cada evento
9.2	entidades descentralizadas	Todos	Anual
10.1	personeria	personería	Anual
10,1,1	documentos personeria	personería	Con cada evento
10,1,2	veedurias	personería	Con cada evento
10,1,2,1	documentos veedurias	personería	Anual
10,1,2,2	anuncios veedurias	personería	Con cada evento
10.2	contraloria y procuraduria	Control Interno	Anual
11	instancias participación ciudadana	planeación	Anual
11.1	documentos instancias de parti ciud	planeación	Con cada evento
11.2	anuncios inst parti ciud	planeación	Con cada evento
12.1	anuncios de rendi cuentas para ciuda	planeación, gobierno	Con cada evento
12.2	informes arcplc	planeación, gobierno	Con cada evento
12.3	informes rendi cuentas al concejo	planeación, gobierno	Con cada evento
12.5	informe de gestion gel-t	Sistemas	Anual
13.1	contactenos	dependencias	Anual
13.2	quejas y reclamos	varios	Con cada evento
13.3	preguntas frecuentes	varios	Semestral
13.4	foros	varios	Con cada evento
14.1	publicaciones	juridica	Con cada evento
14.2	donde encontrar más información	Sistemas	Semestral
14.3	enlaces de interés	Sistemas	Semestral
14.4	noticias	todos	Con cada evento
14.5	edictos	todos	Con cada evento
14.6	eventos	todos	Con cada evento

15,x	empresarios	Tesorería	Semestral
niños	acerca de la alcaldía	cultura	Anual
	servicios	cultura	Anual
	noticias	cultura	Con cada evento
	eventos	cultura	Con cada evento
	para aprender	cultura	Mensual
	sitios recomendados	cultura	Mensual
	pizarrón	cultura	Con cada evento
	juegos	cultura	Semestral
	nuestros derechos y deberes	cultura	Anual
	Encuestas	Todos	Con cada evento

## 8. Proyectos para fortalecer la estrategia GEL-T por parte de la administración municipal:

NOMBRE DE LA ENTIDAD:		MUNICIPIO DE MONTENEGRO			
1	<b>Tipo de Proyecto:</b>	Intersectorial		Sectorial X	Institucional
2	<b>Plazo de Ejecución:</b>	Corto plazo		Mediano plazo	Largo plazo X
3	<b>Objetivo de Gobierno en línea:</b>	Eficiencia		Transparencia y Participación	Mejores Servicios X
4	<b>Política / Línea Estratégica:</b>	"DESARROLLO HUMANO PARA EL PROGRESO SOCIAL"			
5.	<b>Nombre del Proyecto: MONTENEGRO DIGITAL</b>				
5.1.	<b>Objetivo General:</b>	facilitar a la población del municipio acceso a tecnología y conexión a internet en un espacio idóneo.			<b>6. Beneficios</b> <i>Para la entidad</i>  la infraestructura del Telecentro facilita a los funcionarios y contratistas la realización de capacitaciones en un espacio bien dotado de tecnología.  <i>Para los ciudadanos</i>  Acceso gratuito a tecnología, internet y capacitaciones. Gracias a la facilidad de conectividad, se pudo integrar este proyecto con el programa "Pasala bien sin drogas", en el cual se fortalecieron vínculos afectivos entre niños y jóvenes del municipio con sus padres en el exterior mediante comunicación frecuente y constante, utilizando Internet como herramienta.  <i>Para los empresarios</i>  Se ha hecho partícipes a los empresarios del sector turístico a promocionar sus servicios por medio del Telecentro.
5.2.	<b>Antecedentes:</b>	El municipio no contaba con un espacio de acceso gratuito a Internet para la población, tampoco con la dotación tecnológica necesaria.			
5.3.	<b>Alcance:</b>	Acceso gratuito 6 días a la semana para los 40.590 habitantes de la población.			
5.4.	<b>Duración</b>	4 años			
5.5.	<b>Metas</b>	Beneficiar al menos a 30 personas diarias con acceso a internet y al menos a 60 personas semanales gracias a los cursos gratuitos que se dictan con la ayuda del telecentro			
5.6.	<b>Indicadores de Resultado</b>	(número de personas beneficiadas al día)/(30 personas objetivo diarias). Y (número de personas asistentes a cursos en la semana)/(60 personas objetivo)			
7.	<b>Entidad Responsable:</b>	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			
8.	<b>Dependencias Responsables:</b>	Área de sistemas, TELECENTRO			
9.	<b>Entidades Participantes:</b>	MUNICIPIO DE MONTENEGRO, GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO, QUINDÍO REGIÓN DIGITAL			
10.	<b>Fase de Gobierno En Línea que involucra:</b>	INTERACCIÓN EN LÍNEA			

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>		MUNICIPIO DE MONTENEGRO			
<b>1</b>	<b>Tipo de Proyecto:</b>	Intersectorial		Sectorial X	Institucional
<b>2</b>	<b>Plazo de Ejecución:</b>	Corto plazo		Mediano plazo	Largo plazo X
<b>3</b>	<b>Objetivo de Gobierno</b>	Eficiencia		Transparencia	Mejores Servicios X
<b>4</b>	<b>Política / Línea Estratégica:</b>	"DESARROLLO HUMANO PARA EL PROGRESO SOCIAL"			
<b>5.</b>	<b>Nombre del Proyecto: MONTENEGRO DIGITAL</b>				
<b>5.1. Objetivo General:</b>	facilitar a la población del corregimiento de Pueblo Tapao acceso a tecnología y conexión a internet en un espacio idoneo.			<b>6. Beneficios</b>	
<b>5.2. Antecedentes:</b>	El corregimiento no cuenta con un espacio de acceso gratuito a Internet para la población, tampoco con la dotación tecnológica necesaria.			<i>Para la entidad</i>  la infraestructura del Tecnocentro facilita a los funcionarios y contratistas la realización de capacitaciones en un espacio bien dotado de tecnología.	
<b>5.3. Alcance:</b>	Acceso gratuito 6 días a la semana para los XXXXX habitantes del corregimiento.			<i>Para los ciudadanos</i>  Acceso gratuito a tecnología, internet y capacitaciones. Gracias a la facilidad de conectividad, se pudo integrar este proyecto con el programa "Pasala bien sin drogas", en el cual se fortalecieron vínculos afectivos entre niños y jóvenes del municipio con sus padres en el exterior mediante comunicación frecuente y constante, utilizando Internet como herramienta.	
<b>5.4. Duración</b>	4 años			<i>Para los empresarios</i>  Se ha hecho participes a los empresarios del sector turístico a promocionar sus servicios por medio del Tecnocentro.	
<b>5.5 Metas</b>	Beneficiar al menos a 15 personas diarias con acceso a internet y al menos a 20 personas semanales gracias a los cursos gratuitos que se dicten con la ayuda del telecentro				
<b>5.6 Indicadores de Resultado</b>	(número de personas beneficiadas al día)/(15 personas objetivo diarias). Y (número de personas asistentes a cursos en la semana)/(20 personas objetivo)				
<b>7.</b>	<b>Entidad Responsable: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>				
<b>8.</b>	<b>Dependencias Responsables: Área de sistemas</b>				
<b>9.</b>	<b>Entidades Participantes: MUNICIPIO DE MONTENEGRO, GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO, QUINDÍO REGIÓN DIGITAL</b>				
<b>10.</b>	<b>Fase de Gobierno En Línea que involucra: INTERACCIÓN EN LÍNEA</b>				

La implementación del presente PLAN DE ACCIÓN de la ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA se llevará a feliz término gracias al compromiso de todos los funcionarios de la Administración Municipal de MONTENEGRO QUINDÍO y la participación oportuna de diferentes actores de la comunidad que entienden que el desarrollo social y económico de nuestro municipio es compromiso de todos.

GLORIA INÉS GUTIÉRREZ BOTERO  
Alcaldesa municipal

DAVID MAURICIO GALLEGOS VALENCIA  
Ingeniero en electrónica  
Proyectó y Elaboró

## 9. GLOSARIO

**Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

**Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.<sup>3</sup>

**Trámite en línea:** Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

**Servicio en línea:** Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

**Cadena de Trámites:** La relación que se establece entre los trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites.

**Ventanilla Única Virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.

**Racionalizar:** Organizar los trámites, procesos y procedimientos de tal manera que se reduzcan a su mínima expresión, con el menor esfuerzo y costo para el ciudadano, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, mejoramiento continuo, supresión y automatización de los mismos.

**Simplificar.** Adoptar estrategias que implican: reducción de costos operativos en la entidad, reducción de costos para el usuario, reducción de documentos, reducción de pasos para el ciudadano y en el trámite interno, reducción de requisitos, reducción del tiempo de duración del trámite, reducción del tiempo en los puntos de atención, aumento en la vigencia del trámite, aumento de puntos de atención, fusión del trámite.