

**PLAN DE ACCION DE GOBIERNO EN LINEA
PARA EL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO**

COMITÉ GOBIERNO EN LINEA Y LEY ANTITRÀMITES

**ARMENIA
NOVIEMBRE 14 DE 2008**

TABLA DE CONTENIDO

I. ANTECEDENTES	3
II. MARCO ESTRATEGICO	4
III. MARCO DE ACCIÓN	5
1. Procedimientos de actualización del sitio Web.	5
2. Identificación de servicios a ser sujetos de optimización, publicación de información y automatización.	6
3. Identificación de trámites a ser sujetos de racionalización, publicación de información y automatización.	7
4. Acciones para articular esfuerzos con entidades locales, Departamentales, Nacionales e Internacionales En el marco de Gobierno En Línea.....	9
5. Acciones para avanzar en las 5 fases de GEL.	10
Fase I. Información en Línea.....	10
Fase II. Interacción en Línea.....	11
Fase III. Transacción en Línea.....	12
Fase IV. Transformación en Línea.....	13
6. Estrategias para que el Comité GEL-T empalme con la nueva administración.....	15
IV. MARCO OPERATIVO.....	16
V. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO.....	18

I. ANTECEDENTES

- Con la conformación del comité de Gobierno en Línea mediante Decreto No. 001216 de Octubre 27 de 2008, se dio el primer paso para dar cumplimiento al cronograma establecido por el Nivel Nacional a través del Decreto 1151 de abril de 2008 por el Programa de Agenda de Conectividad.
- Se diseñó y entregó un cuestionario para la elaboración del Plan de Acción de Gobierno en línea a todos los integrantes del comité para recoger las sugerencias e inquietudes que se tuvieran referentes a este tema.
- Se recopiló la información de cada una de las secretarías, direcciones y entes descentralizados y se consolidó en tablas de acuerdo a su temática.

II. MARCO ESTRATEGICO

- ***Visión del Plan de Acción de Gobierno En Línea***

El Departamento del Quindío en el año 2013, estará posicionado como uno de los departamentos líderes en la utilización de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones, lo cual permitirá que los procesos sean más eficientes y que el Gobierno central muestre mayor responsabilidad social y transparencia ante la comunidad.

- ***Objetivo General.***

Generar en la sociedad del Departamento del Quindío, posibilidades para tener un acceso eficiente a la información pública, a trámites en línea y a la generación de conocimiento por el intercambio de contenidos.

- ***Objetivos específicos.***

- Generar confianza del ciudadano hacia los entes territoriales.
- Mejorar la prestación de los servicios a la comunidad.
- Modernizar y actualizar la infraestructura tecnológica de las entidades públicas.
- Agilizar los tiempos de respuesta en los trámites y servicios al ciudadano.

III. MARCO DE ACCIÓN

1. Procedimientos de actualización del sitio Web.

- Verificar que se cumplan cada uno de los requerimientos de la fase de información, teniendo en cuenta el manual de Gobierno en línea.
- 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 y que define el manual de Gobierno en línea.
- 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 con 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)

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. Igualmente, la publicación de información que puede facilitarle al ciudadano la realización de algún trámite o servicio.

- Certificado de retención en a fuente
- Evaluaciones agropecuarias
- Certificado de existencia y representación legal
- Consulta de notas académicas
- Comercialización de proyectos de vivienda nueva
- Suministro de indicadores del departamento
- Suministro de información estadística
- Consulta base de datos SISBEN
- Consulta Plan Operativo Anual de Inversión POAI
- Consulta Plan indicativo
- Certificaciones a los artistas, gestores culturales y población en general para representar proyectos de concertación ante el ministerio
- Asesoría del registro Nacional de turismo
- Estampilla Pro desarrollo
- 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 Departamento.
- Ordenanzas, decretos y normatividad.

3. Identificación de trámites a ser sujetos de racionalización, publicación de información y automatización.

Los trámites que deben ser sujetos a racionalización se identificaron de acuerdo con el número de pasos que cada uno de ellos tiene. Para ello, en cada una de las secretarías e institutos descentralizados se identificaron los principales trámites y servicios de cada dependencia con la ayuda de los administradores de trámites y servicios que fueron nombrados oficialmente y asesorados por la delegada del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Posteriormente, los miembros del comité GELT y antitrámites se reunieron y definieron a cuáles se les daría mayor prioridad en cuanto a recursos y tiempo se refiere, teniendo en cuenta la importancia de ellos para la Administración departamental y las ventajas para la Gobernación.

Los trámites escogidos por los miembros del comité para dar mayor prioridad son:

- Inscripción a programas académicos de pregrados (Universidad del Quindío)
- Matricula financiera y académica (Universidad del Quindío)
- Cambio de licencia de tránsito y de placa por cambio de servicio (Intituto Departamental de Tránsito)
- Traslado del registro de un vehículo automotor (Instituto Departamental de Tránsito)
- Carné de inscripción para el ejercicio en el departamento de las profesiones de salud (ISSQ)
- Inscripción en el registro especial de prestador de servicios de salud como institución PSS (ISSQ)
- Pago sobre vehículos automotores ISVA (Gobernación del Quindío)
- Pago de impuesto sobretasa a la gasolina (Gobernación del Quindío)
- Personería jurídica (Gobernación del Quindío)
- Adquisición de áreas rurales (Gobernación del Quindío)

Plan de Acción Gobierno en Línea
Departamento del Quindío

- Licencias de funcionamiento de centros educativos (Gobernación del Quindío)
- Certificación y apostillamiento de diplomas (Gobernación del Quindío)
- Expedición de certificados de cumplimiento a los cuerpos de bomberos voluntarios (Gobernación del Quindío)
- Resolución de reconocimiento de personerías jurídicas a juntas de acción comunal (Gobernación del Quindío)

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

- Convenio con universidades y Parquesoft, para el desarrollo de contenidos del portal en cada una de las fases dispuestas (Portal de niños, calendario de actividades, Sistema de Información Geográfico) .
- Coordinación desde el Departamento, con cada uno de los entes territoriales (municipios), para la implementación de las estrategias encaminadas al cumplimiento de las fases de Gobierno en línea y con el acompañamiento de los delegados por el Ministerio de Comunicaciones.
- Vínculos con entidades Nacionales e internacionales como Presidencia de la República, a través de sus ministerios, Dane, DIAN, SENA, Red de Universidades Públicas, organizaciones como Redescolombia.
- Generar proyectos en cada una de las secretarías y entes descentralizados que apunten al cumplimiento de la estrategia de Gobierno en línea en el Departamento y los municipios, en cada una de sus fases. Estos proyectos deben ser incluidos en el POAI para garantizar los recursos y el desarrollo de los mismos.
- 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. Acciones para avanzar en las 5 fases de GEL.

La Gobernación del Quindío realizará acciones encaminadas a dar cumplimiento a cada una de las fases de la estrategia de Gobierno en Línea, asignando recursos económicos y responsables en cada una de ellas. Para realizar dichos propósitos, se apoyará en los administradores de trámites y servicios que se encuentran oficialmente nombrados en cada una de las dependencias y en los asesores y delegados del Ministerio de Comunicaciones y el DAFP, pues son ellos los que conocen los criterios profundamente y los encargados de avalar la información publicada en el Portal de Estado Colombiano y en el portal Web institucional.

Fase I. Información en Línea: Antes de Diciembre 30 de 2008

- 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.
- Publicación 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 Departamento y publicarlos en el SUIT.
- Publicación de información sobre contratación pública de la Gobernación en el Portal Único de Contratación.
- 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 departamento y los municipios que muestren los aspectos mas destacables de los mismos, 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, metereológicos, entre otros, así como promocionar los principales atractivos turísticos del Departamento. Igualmente, apoyo a cada uno de los municipios para fortalecer sus portales Web y actualizarlos de manera continua.

Fase II. Interacción en Línea: Antes de Diciembre 30 de 2009

- Proporcionar mecanismos de interacción en el sitio web como lo son: espacios para peticiones quejas y reclamos.

Plan de Acción Gobierno en Línea
Departamento del Quindío

- 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 gobernador, 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 Departamental para conocer información general, actividades, directorios de funcionarios departamentales, municipales y de entes descentralizados.
- Activación de servicio para pago electrónico de impuesto vehicular por la página web.
- Publicación de formularios y descarga de aplicativos.

Fase III. Transacción en Línea: Antes de Diciembre 30 de 2010

- 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.

***Plan de Acción Gobierno en Línea
Departamento del Quindío***

- 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.
- Implementación de sistemas de información Georeferenciado para representar geográficamente la cobertura de los resultados de los programas y políticas generadas por el gobierno Departamental.
- Se presentará el portal Web en inglés para permitir que un mayor número de personas tengan acceso al portal Web.
- 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 de la participación en encuestas publicadas.

Fase IV. Transformación en Línea: Antes de Diciembre 30 de 2011

- Revisión y ajustes a los procesos y procedimientos de la entidad, para optimizarlos y aplicar tecnologías que permitan la modernización y agilidad.
- Incorporar al Departamento 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.

***Plan de Acción Gobierno en Línea
Departamento del Quindío***

- Inclusión de trámites electrónicos mediante mecanismos externos a la Gobernación y diferentes al sitio Web de la entidad. (Ej. Cajeros electrónicos, dispositivos móviles)

Fase V. Democracia en Línea. Antes de Diciembre 30 de 2012

- 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.

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.

IV. MARCO OPERATIVO

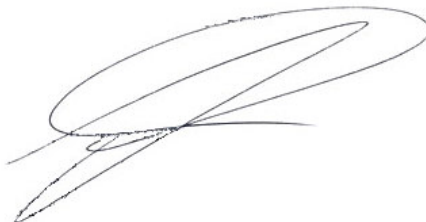
Acción	Beneficios para los ciudadanos	Indicadores de gestión	Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempos
Procedimientos de actualización del sitio Web	Contar con información oportuna, vigente y eficiente sobre el departamento, su normatividad, planes y programas.	Número de actualizaciones/año de cada uno de los ítems	Periódicamente o cuando ocurra un cambio en la información Y 2 veces al año a nivel general.	Ver Marco de Acción. (Procedimientos de actualización del sitio Web) Pag 4.	Departamento Administrativo de Planeación. (Coordina). Todas las dependencias del ente central, descentralizado y entes de control.	Dominio, hosting, canal dedicado, página web.	Periódico
Acciones para articular esfuerzos con entidades locales, departamentales, nacionales e internacionales en el marco de Gobierno En Línea	Plataformas unificadas para trámites y servicios. Interconectar los sistemas de información y las plataformas tecnológicas para brindar diversos puntos de atención a los ciudadanos.	Numero de plataformas unificadas/entidades responsables de los tramites y servicios. Número de convenios formalizados.	12 municipios con entidades del orden departamental	Gestión de convenios, proyectos y apropiación de recursos	COMITÉ GEL-T	Actos Administrativos (soporte legal) Investigación y gestión de información.	Periódico
Acciones para avanzar en las 5 fases de GEL	- Generar confianza del ciudadano hacia los entes territoriales. - Mejorar la prestación de los servicios a la comunidad. - Modernizar y actualizar la infraestructura tecnológica de las entidades públicas. - Agilizar los tiempos de respuesta en los trámites	Numero de logros alcanzados en cada una de las fases	100%	Las establecidas por el Ministerio de Comunicaciones en cada una de las fases.	COMITÉ GEL-T	Económicos para el desarrollo de las aplicaciones y la adquisición de plataformas que permitan la implementación de las fases	2012

Plan de Acción Gobierno en Línea
Departamento del Quindío

Acción	Beneficios para los ciudadanos	Indicadores de gestión	Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempos
	y servicios al ciudadano.						
Identificación de servicios a ser sujetos de optimización, publicación de información y automatización	Mayores oportunidades para que el ciudadano pueda acceder a la información de manera efectiva. Eficientes trámites. Incorporación de los ciudadanos en la construcción de planes, programas y proyectos y en la toma de decisiones.	Numero de servicios y trámites automatizados Cantidad de herramientas de interacción con la comunidad	Priorización de trámites relacionados con el sector salud, educación y programas sociales.	Creación de blog's, chats, foros, encuestas	COMITÉ GEL-T	Económicos para el desarrollo de las aplicaciones y la adquisición de plataformas que permitan la implementación de las fases	2008
Identificación de trámites a ser sujetos de racionalización, publicación de información y automatización	Menor tiempo de respuesta de las entidades en la generación de trámites. Beneficio económico. Mayor agilidad en la obtención de los servicios solicitados.	Cantidad de tramites identificados como prioritarios/trámites automatizados.	100%	Encuesta a cada una de las entidades que conforman el comité GEL-T	Departamento Administrativo de Planeación.	Internet.	2012
Estrategias para que el Comité GEL-T empalme con la nueva administración	Continuidad de los procesos. Transparencia y eficiencia del Gobierno.	Número de funcionarios comprometidos con el proceso de Gobierno En Línea	100%	Capacitaciones Documentos. Presentación de Informes de Gestión.	Comité GEL-T	Tiempo Recurso Humano Salas de capacitación	2011-2012

V. 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.



JULIO CESAR LOPEZ ESPINOSA
Gobernador del Quindío