



INFORME AVANCES GEL
Mayo de 2016

Versión: 01

Fecha:
Marzo 16 de 2016

Página 1 de 9

INFORME
DE AVANCES

GOBIERNO EN
LÍNEA



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA
3. FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA
4. FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA
5. CONCLUSIONES
6. RECOMENDACIONES



1. INTRODUCCIÓN

Las innovaciones que se vienen presentando en los últimos años, en la forma de pensar, en la tecnología, da pie a que los gerentes orienten su trabajo en las áreas política, económica y social, con un enfoque moderno y estratégico, que rediseñen el trabajo en todas las áreas en de la defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos y por ende facilitar el deber ciudadano. Con la entrada en vigencia del 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, lo cual incluye el objeto y principios del GEL, definiciones básicas y comunes, fases y plazos (metas) y responsable institucional de impulsarlo, con un ámbito de aplicación que en estos términos involucra a toda la administración pública. Para hacerlo operativo se incluye en la norma que su aplicación es dictada por lineamientos definidos en el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, de obligatorio cumplimiento por parte de las entidades.

El objetivo es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

La Personería Municipal de Yumbo, presenta a continuación los avances en materia de Implementación de trámites, y avances en la Fase de transacción en línea. Así mismo, se presentan algunas recomendaciones, con el fin de Mejorar los servicios Inmersos en este proceso y se ponga a consideración, de acuerdo con su análisis indique la continuidad del proceso; todo ello enfocado en la búsqueda de la mejora continua y el reconocimiento de este ente de control con un avance significativo coherente a la estrategia de Gobierno en Línea.



2. FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA

A mediados del mes de abril de 2016, se inicia nuevamente la actualización de la página web de nuestra entidad, dado que culminado la administración anterior, en febrero 29 de 2016, se tenía pendiente el suministro del hostin. Desde entonces paulatinamente se vienen actualizando las imágenes de inicio con fotografías recientes del quehacer misional de nuestra entidad. Se viene actualizando la base de datos, de los trámites y servicios que brinda la entidad acorde a la competencia.

La nueva administración efectuará cambios en el plan de acción, adoptará nuevo logo y eslogan de la entidad. Se continuará avanzando en pro de mejorar nuestros servicios en beneficio de nuestros usuarios.

El siguiente cuadro nos ilustra los avances, a manera de lista de chequeo:

Table with 2 columns: FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA and CUMPLE. Lists various website features and their completion status (SI, NO).

DEMOSTRACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LA PÁGINA WEB PERSONERÍA





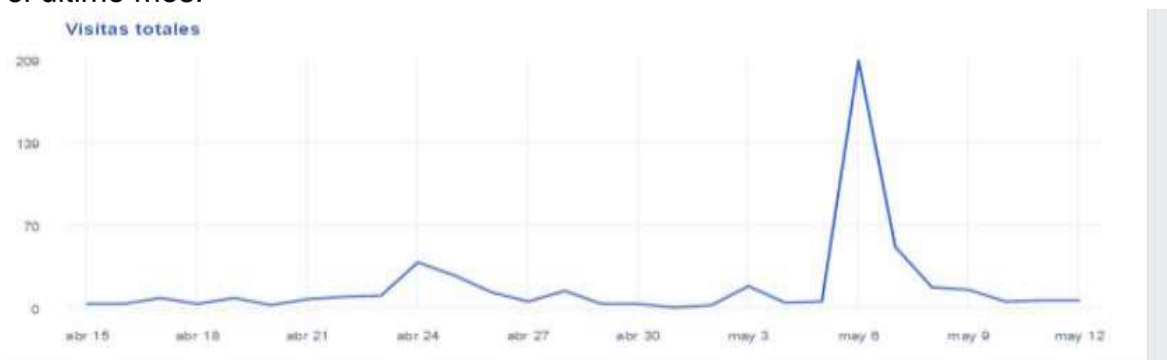
3. FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA

En la fase de interacción se ha empezado a fortalecer el espacio de noticias acorde con la gestión misional que desarrolla la entidad. Igualmente se publican los informes que por ley deben estar puestos en la página el cual se estará actualizando cada mes con temas diferentes, actualmente se está trabajando en la creación de un espacio en las redes sociales, el cual servirá para hacerle publicidad al portal web y mediante el cual los ciudadanos puedan enterarse y participar de los temas de interés con respecto al municipio o nuestra región.

La siguiente gráfica muestra la interacción que se ha conseguido como fruto de la estrategia de redes sociales, la cual busca llevar a nuestros usuarios de las redes sociales al portal web. Los datos suministrados a continuación hacen parte del target de usuarios, así como el alcance de las publicaciones en el último mes y el número de reproducciones de nuestros videos.



De igual manera, el número de usuarios se ha incrementado sustancialmente en el último mes.





Las horas de más interacción sigue siendo las que corresponden a las horas de la tarde.

De igual manera, en el mes de abril se brindó acompañamiento desde de las diferentes áreas misionales de la entidad como se detalla a continuación.

PUBICACIONES POR PROCESO

PROCESO	NÚMERO DE PUBLICACIONES
DISEÑOS PROPIOS	13
DIFUSIÓN GRAL (SU DEFENSOR, RESOLUCIONES, DESPACHO, CAPACITACIONES)	17
PVCO	4
DD.HH.	27
ASESORÍA Y COORDINACIÓN	0
ASUNTOS JUDICIALES	0
TOTAL	41

Asimismo, el espacio radial se ha convertido en una herramienta de difusión en donde se promueven los derechos de los ciudadanos. Fue así como en el último mes se realizaron 5 programas, clasificados según el proceso, de la siguiente manera:

ACOMPañAMIENTO SU DEFENSOR

PROCESO	NÚMERO DE PUBLICACIONES
PVCO	1
DD.HH.	3
ASESORÍA Y COORDINACIÓN	1
ASUNTOS JUDICIALES	0
TOTAL	5

Entre tanto, se debe aclarar que durante el mes de abril se editaron 17 videos, los cuales están publicados en nuestro portal web.

Se viene trabajando en el diseño de encuestas que permitan medir la opinión de los usuarios, respecto a los servicios que se prestan y trámites que deben adelantar los mismos. Hacer la tabulación, para emitir un diagnóstico, y generar planes de acción tendientes a la satisfacción de los ciudadanos.

INTERACCIÓN EN LÍNEA	CUMPLE
Servicios de información al ciudadano	NO
Buzón de contáctenos, peticiones, quejas y reclamos	NO
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	NO
Mecanismo de búsqueda	NO
Suscripción a servicios de información al correo electrónico	NO
Encuestas de opinión	NO
Información en audio y/o video	NO
Servicios de atención en línea	NO
Mecanismos de participación	NO
Avudas	NO
Avisos de confirmación	NO
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	NO
Consulta a bases de datos	NO
Certificaciones y constancias en línea	NO

Para ésta fase se espera que los funcionarios de la entidad sean el punto de partida para los demás ciudadanos o usuarios del portal web, contribuyendo con la participación en las diferentes encuestas y reuniones, visitas, capacitaciones, entre otras, que se programan.

4. FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA

Dentro de las actividades programadas se tiene pendiente realizar la solicitud de usuario y contraseña del SUIT, para concretar la administración de trámites y Servicios y así proceder a hacer la gestión y que a través de la página web de la entidad los usuarios realicen sus trámites y se les brinden los servicios respectivos.

FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA	CUMPLE
Acceso vía móvil	SI
Cobertura geográfica	SI
Otros idiomas	SI
Monitoreo del desempeño y uso	SI
Contratación en línea	NO
Uso de sistemas transversales	NO
TRÁMITES EN LÍNEA	NO
SERVICIOS EN LÍNEA	NO
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	NO
Plazos de respuesta	NO



INFORME AVANCES GEL

Versión: 01

Fecha:
Marzo 16 de 2016

Página 7 de 9

Estampado de tiempo	NO
Pagos electrónicos	NO
Firma electrónica	NO
Firma digital	NO
Medición de la satisfacción de los usuarios	NO
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	NO
Política de seguridad	NO

Se está trabajando en esta fase aun cuando no implica demasiados aspectos para cumplir, sí significa una inversión tanto en tiempo como en desarrollo, dado que la mayoría de los aspectos aquí mencionados hacen referencia a la aplicación de nuevas tecnologías, algunos aspectos que vale la pena destacar son los siguientes:

- ✓ **Acceso vía Móvil:** con este requisito se busca que los ciudadanos puedan acceder a los servicios dispuestos en el sitio web institucional directamente desde su celular y/o equipo con acceso a internet móvil, lo cual está sujeto a la tecnología que maneje el celular, por lo cual es complicado teniendo en cuenta que la mayoría de usuarios de la entidad es población vulnerable.
- ✓ **Consulta del estado de un trámite y/o servicio:** esta opción en la actualidad se encuentra disponible, para todos los ciudadanos que deseen saber el estado de su trámite o servicio. Es una acción de mejora en cuanto al ajuste de los trámites y servicios y el portal para interactuar con el usuario en cuanto a los PQRs.
- ✓ **Georeferenciación:** con este aspecto se busca presentar de manera muy gráfica e interactiva gracias a los mapas satelitales suministrados por la tecnología de Google® de ubicación, en la actualidad esta utilidad ya se encuentra implementada y se utiliza para ubicarnos y promocionarnos en la Web. También está sujeta a ajustes.

Esta fase se encuentra en desarrollo en la actualidad, y se está cumpliendo de acuerdo con el cronograma establecido para tal fin, se busca que se puedan presentar avances con relación a los temas que se encuentran pendientes de implementación.



5. CONCLUSIONES

1. Se han logrado superar inconvenientes con la actualización de algunos link, con la contratación del suministro de hostin, aunque aún se está aún en proceso de ajustes y actualización, las nuevas fotografías en la página principal le dan a la Personería Municipal de Yumbo una nueva imagen acorde con los propósitos de la nueva Administración Gerencial de cara al mejoramiento continuo.
2. Con la contratación de un Comunicador Social se ha venido mejorando de manera paulatina el proceso de comunicación y divulgación pública, el cual es clave en la dinamización de la página web.
3. Se espera darle una visión concreta y completa a la página web de la entidad, una vez entre en vigencia el plan estratégico, se actualice la visión, el logo y el eslogan de la entidad.



6. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que a nivel institucional se le siga dando importancia a la actualización de contenidos del Sitio Web dado que esta es una de las primeras formas de contacto que tienen nuestros ciudadanos con la entidad.
2. Se considera que se deben brindar más apoyo y capacitación que generen más actitud entre los servidores públicos de la entidad y de las demás entidades públicas, y así conozcan más acerca de la estrategia Gobierno en Línea, los beneficios de la misma y las nuevas herramientas que esta genera; y que éstos a su vez sean retroalimentadores ante los usuarios y/o ciudadanos.
3. En el entendido que la estrategia de Gobierno en Línea busca mejorar tanto las tecnologías de la información como los procesos institucionales para hacer más eficientes y rápidos los servicios que prestan las entidades públicas al ciudadano, se recomienda que desde el nivel directivo se generen lineamientos que permitan aprovechar al máximo las nuevas capacidades y herramientas que se obtienen con la implementación de la estrategia, como por ejemplo la suscripción para envío de información al correo electrónico, encuestas de opinión, peticiones quejas y reclamos, chat institucional, entre otras.
4. Se recomienda a los funcionarios encargados de los correos institucionales, administrarlos debidamente y por favor revisarlos al menos cuatro (4) veces por semana.

CRISTIAN ANDRÉS MARTÍNEZ ÁNGEL
Personero Municipal de Yumbo

Gestión Documental:
Proyecto: Amanda de J. Barona Narváez, Técnico Operativo
Reviso: Dr. Julián Mena Rivera, Comunicador
Archivar: Carpeta: Comunicación y divulgación pública (Publicar en Página Web)
Serie: -TRD: 400.5.5
Nombre de la Serie: Programa Comunicaciones