

PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA EN LA GOBERNACIÓN DE NORTE DE SANTANDER

“Documento por medio del cual se crea el Plan de Acción GEL en el Orden Territorial, para el Departamento Norte de Santander, en el marco de lo establecido por el Decreto 1151 de 2008”





Ministerio de Tecnologías de
Información y Comunicaciones
República de Colombia



Gobernación
de Norte de
Santander



CONTENIDO

MARCO LEGAL

A. DIAGNÓSTICO PRELIMINAR

B. MATRIZ DE PROYECTOS

C. ACCIONES REALIZADAS EN EL 2009

D. AVANCE POR FASES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA EN LA ENTIDAD

E. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ GELT y ANTITRÁMITE

F. MARCO ESTRATÉGICO

G. MARCO DE ACCIÓN

H. MARCO OPERATIVO





MARCO LEGAL

El documento CONPES 3072 de 2000 establece la Estrategia de Gobierno en línea y los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo, ordena a las entidades públicas del orden nacional utilizar el poder de las tecnologías de información y comunicación – TIC, para mejorar la eficiencia y transparencia de la administración pública. Establece como una política de “Agenda de Conectividad”, proveer al Estado la conectividad que facilite la gestión de los organismos gubernamentales y apoye la función de servicio al ciudadano. Señala también la creación de una Intranet Gubernamental: *“(...) este programa está orientado a la creación de sistemas de información al interior de los entes gubernamentales, interconectados a través de una red basada en tecnología Web. La realización de éste programa contempla la actualización y estandarización de la infraestructura tecnológica al interior de los entes gubernamentales, la definición de estándares de intercambio de información entre las instituciones, la consolidación física de la Red Gubernamental como una Intranet propiamente definida y la digitalización interna del Estado”.*

La Directiva Presidencial N° 02 del año 2000, define los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en línea, y fija el compromiso de todas las entidades del nivel nacional y descentralizado en su implementación.

El documento CONPES 3248 de 2003 define el programa de renovación de la administración pública y establece que la finalidad de la estrategia de gobierno electrónico es *“(...) definir una política y un conjunto de instrumentos adecuados para el manejo de la información en el sector público de modo que se garantice plena transparencia de la gestión, alta eficiencia en los servicios prestados a los ciudadanos y en las relaciones con el sector productivo y condiciones adecuadas para promover el desarrollo interno y la inserción internacional. Esta política confiere sentido a la incorporación y al uso de la tecnología informática en el desarrollo de las operaciones de las entidades estatales, tanto en sus actividades internas como en sus relaciones con otras entidades públicas y privadas, con los ciudadanos y con el sector productivo. El propósito último es facilitar las relaciones del ciudadano con la administración, e incrementar la eficiencia, la transparencia y el desarrollo territorialmente equilibrado del Estado”.*



Convenio Interadministrativo suscrito entre el Fondo de Comunicaciones, adscrito al Ministerio de Comunicaciones y la **Gobernación de Norte de Santander**, con el objeto de facilitar la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea Territorial y la Normatividad aplicable al mismo.

Ley 1341 de 2009 “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”, la cual establece que con el fin de lograr la prestación de servicios eficientes a los ciudadanos, las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el desarrollo de sus funciones”.

A partir del 14 de Abril de 2008 entró en vigencia el Decreto 1151, “*Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea...*” y las fechas de cumplimiento de las siguientes Fases:

| FASES | PLAZO PARA LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL | PLAZO PARA ENTIDADES DEL ORDEN TERRITORIAL |
|------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Fase de Información | 1° de junio de 2008 | 1° de noviembre de 2008 |
| Fase de Interacción | 1° de diciembre de 2008 | 1° de diciembre de 2009 |
| Fase de Transacción | 1° de diciembre de 2009 | 1° de diciembre de 2010 |
| Fase de Transformación | 1° de junio de 2010 | 1° de diciembre de 2011 |
| Fase de Democracia | 1° de diciembre de 2010 | 1° de diciembre de 2012 |

La Estrategia de Gobierno en Línea contribuye con la construcción de un Estado más eficiente, transparente, participativo y que presta mejores servicios a los ciudadanos y las empresas mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; y una de las funciones de la **Gobernación de Norte de Santander** consiste en “*definir los lineamientos para la implementación efectiva de las políticas y estándares asociados, como la política de actualización del sitio Web, política de uso aceptable de los Servicios de la Red y de Internet, política de servicio por medios electrónicos, política de privacidad y condiciones de uso y política de seguridad del sitio Web entre otros*”.





Para hacer de esta herramienta 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 para 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 Comunicaciones** y la asignación de los responsables de la ejecución, monitoreo y seguimiento del mismo.

A. DIAGNÓSTICO PRELIMINAR:

Mediante el trabajo conjunto desarrollado entre la Gobernación de Norte de Santander y el Acompañamiento del Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones, teniendo presente: “La Metodología para la Elaboración del Diagnóstico de la Implementación de La Estrategia de Gobierno En Línea” planteada por el área de Articulación y Gestión del Programa Gobierno En Línea; se encontraron los siguientes hallazgos a abril de 2009:

✓ **Flujos y Sistemas de Información**

No existe un sistema de información que mejore los niveles de comunicación entre dependencias. La comunicación interna utilizando TICs es deficiente, resultado generado por la mínima concordancia entre flujos similares. Sólo las dependencias grandes tienen Sistemas de información que son liderados por el Gobierno Nacional, y tan sólo las Secretarías de Cultura y Educación han diseñado herramientas propias que integran su dependencia. Actualmente; la Secretaría General y el Área de Tecnología adelantan capacitaciones continuas para la Implementación de un Software de Gestión Documental adquirido en el transcurso del año 2009.

✓ **Infraestructura Tecnológica**

La entidad cuenta con una cantidad reducida de equipos de cómputo frente al personal de planta y contratado que requiere de TICs para desempeñar sus funciones. No existe una intranet que facilite la gestión administrativa ni conexión Wi-Fi, el ancho de banda con el que se trabaja en el Palacio de Gobierno es de tan sólo 2MB. Con la administración 2008-2011 se inició un proceso de modernización de la infraestructura física que implica el cambio de equipos de cómputo obsoletos y la adquisición de nuevas tecnologías con las características adecuadas para trabajar a la vanguardia del presente siglo.



✓ Trámites y Servicios

Los trámites y servicios encontrados fueron identificados por el Equipo MECI y el Equipo de Calidad de la entidad durante el año 2008 y aparecen publicados en el Sitio Web Oficial. Existen 40 cadenas de trámites formadas con el Pago de Estampillas. Se generan Cadenas de Trámites con entidades como: Cámara de Comercio de Cúcuta, Notarías, Instituciones Educativas, Biblioteca Julio Pérez Ferrero, Entidades Bancarias, Consorcio Fimproex, DIAN, DAS, SIJIN, Invima, Empresas Transportistas, Consulados, Entidades Relacionadas con Trámites Vehiculares y las Alcaldías de los 40 municipios que conforman nuestro departamento.

Tabla N° 1. Trámites y Servicios identificados en el año 2008.

| Dependencias | Trámites | | | Total Trámites | Servicios | | | Total Servicios |
|-------------------------|------------|-----------|-----------|----------------|------------|------------|-----------|-----------------|
| | N | P | T | | N | P | T | |
| Secretaría de Educación | 4 | 3 | 0 | 7 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| Otras Dependencias | 68 | 0 | 0 | 68 | 11 | 0 | 0 | 11 |
| Total | 72 | 3 | 0 | 75 | 12 | 2 | 0 | 14 |
| Porcentaje | 96% | 4% | 0% | | 86% | 14% | 0% | |

N: No en Línea

P: Parcialmente en Línea

T: Totalmente en Línea

✓ Porcentaje de cumplimiento Fases GEL – T a marzo de 2009.

El índice general de cumplimiento de las fases GEL – T en la entidad es bajo debido al desconocimiento del Manual de Implementación de la Estrategia y a la falta de puesta en marcha del Comité conformado en diciembre del año 2008, por ende; el sitio oficial de la Gobernación de Norte de Santander no cumple con los criterios establecidos y se hace evidente la necesidad de tomar acciones rápidas en cuanto a la publicación de información pertinente, oportuna y veraz; el avance en la racionalización y automatización de trámites y servicios de cada una de las dependencias, y la creación de mecanismos de interacción efectivos de la administración departamental con los ciudadanos.





B. MATRÍZ DE PROYECTOS:

A continuación se presenta la matriz donde se registran los proyectos asociados a las respectivas líneas de acción y los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo “UN NORTE PARA TODOS” 2008-2011, detallando sus metas e indicadores de cumplimiento. Esta matriz se constituye en la fuente para una posterior identificación de las acciones inmediatas que desarrollará cada dependencia en el corto, mediano y largo plazo para contribuir con la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Tabla Nº 2. Matriz de Registro de Proyectos.

| Ejes de Acción | Política o Línea Estratégica en el Ente Territorial | Proyectos Identificados | Metas | Indicadores de Resultado | Fases de Gobierno en línea asociadas | |
|-------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | Fase Asociada | Criterios de la Fase |
| MEJORES SERVICIOS | Cultura y ciudadanía en derechos humanos | Articulación entre las instituciones y sociedad civil para el fortalecimiento de la convivencia pacífica | Conformación de grupos móviles para la atención integral de las comunidades afectadas por el conflicto | 3 Grupos Móviles en funcionamiento | INFORMACIÓN-INTERACCIÓN - TRANSFORMACIÓN - DEMOCRACIA | Mecanismos de participación - Medición de la satisfacción de los usuarios - Información, trámites y servicios dirigidos a población vulnerable - Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial - Plan de Servicio al Ciudadano - Ventanillas únicas virtuales |
| | Derechos a la vida, la Libertad y la Integridad Personal | Apoyo en la Divulgación de programas sobre Derechos de las Víctimas de Minas Anti personas | Municipios potenciados con Información sobre los derechos de las víctimas de Minas antipersonal | 10 Municipios Potenciados | INFORMACIÓN - INTERACCIÓN | Noticias - programas y proyectos en ejecución- calendario de eventos - contacto con dependencia responsable - normatividad - Información en audio y/o video |





| Ejes de Acción | Política o Línea Estratégica en el Ente Territorial | Proyectos Identificados | Metas | Indicadores de Resultado | Fases de Gobierno en línea asociadas | |
|----------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | Fase Asociada | Criterios de la Fase |
| | Población Desplazada | Apoyo al fortalecimiento Institucional de las Entidades asistentes a la población desplazadas | Unidades de Atención y Orientación (UAO) (Cúcuta y Ocaña) con apoyo | 2 Unidades de Atención con apoyo | INFORMACIÓN- INTERACCION - TRANSACCION - TRANSFORMACION - DEMOCRACIA | Mecanismos de participación - Medición de la satisfacción de los usuarios - Información, trámites y servicios dirigidos a población vulnerable - Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial – Plan de Servicio al Ciudadano – Ventanillas únicas virtuales |
| | | Apoyo al fortalecimiento Institucional de las Entidades asistentes a la población desplazadas | Fortalecimiento de las entidades de Atención Integral a la población desplazada (SNAIPD) | 20 % de las entidades fortalecidas | INFORMACIÓN- INTERACCION - TRANSACCION - TRANSFORMACION - DEMOCRACIA | Mecanismos de participación - Medición de la satisfacción de los usuarios - Información, trámites y servicios dirigidos a población vulnerable - Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial – Plan de Servicio al Ciudadano – Ventanillas únicas virtuales |
| | Contribuir a la Seguridad y Convivencia Ciudadana | Fortalecimiento de la fuerza pública y organismos de seguridad | Equipos de cómputo para el fortalecimiento de comunicaciones, inteligencia e informática | 200 equipos de cómputo | INFORMACION - INTERACCION - TRANSACCION - TRANSFORMACIÓN Y DEMOCRACIA | Información mínima acerca de la entidad – Políticas, planes, programas y proyectos institucionales – Mecanismos de interacción – Trámites y servicios en línea – Políticas de seguridad – Plazos de respuesta – Medición del desempeño y uso- Accesibilidad Web - Orientación al ciudadano – Generación de Capacidades – Sistemas de Información- Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial |





| Ejes de Acción | Política o Línea Estratégica en el Ente Territorial | Proyectos Identificados | Metas | Indicadores de Resultado | Fases de Gobierno en línea asociadas | |
|----------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | Fase Asociada | Criterios de la Fase |
| | | Fortalecimiento Institucional | Casas de justicia y paz y Centros de Atención al Ciudadano funcionando para el Mejoramiento del acceso a la justicia | 4 Casas de Justicia y Paz funcionando | INFORMACIÓN - INTERACCION - TRANSACCION - TRANSFORMACION - DEMOCRACIA | Mecanismos de participación - Medición de la satisfacción de los usuarios - Información, trámites y servicios dirigidos a población vulnerable - Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial - Plan de Servicio al Ciudadano - Ventanillas únicas virtuales |
| | centros penitenciarios y de reclusión | Fortalecimiento de los centros de reclusión | Centros de reclusión dotados con equipos, herramientas, insumos y materiales para el desarrollo de programas de capacitación dirigidos a los internos | 4 Centros de Reclusión | INFORMACION - INTERACCION - TRANSFORMACION - TRANSACCION - DEMOCRACIA | Todos los criterios, en especial los incentivos para la participación por medios electrónicos indicados en la Fase de Democracia |
| | Educación con Calidad y Pertinencia | Uso y apropiación de medios y nuevas tecnologías | Sedes escolares beneficiadas con computadores | 142 Sedes | INFORMACION - INTERACCION - TRANSFORMACION - TRANSACCION - DEMOCRACIA | Información mínima acerca de la entidad - Políticas, planes, programas y proyectos institucionales - Mecanismos de interacción - Trámites y servicios en línea - Políticas de seguridad - Plazos de respuesta - Medición del desempeño y uso- Accesibilidad Web - Orientación al ciudadano - Generación de Capacidades - Sistemas de Información- Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial |





| Ejes de Acción | Política o Línea Estratégica en el Ente Territorial | Proyectos Identificados | Metas | Indicadores de Resultado | Fases de Gobierno en línea asociadas | |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | Fase Asociada | Criterios de la Fase |
| | | | Sedes escolares beneficiadas con conectividad | 142 Sedes con conectividad | INFORMACION - TRANSFORMACION - TRANSACCION | Gestión de la información - Accesibilidad Web - Estándares de navegación - Monitoreo del desempeño y uso - Medición de Satisfacción del Usuario |
| | | | Sedes escolares implementando planes de uso y apropiación de medios y nuevas tecnologías | 142 Sedes implementando planes de uso y demás | INFORMACION - INTERACCION - TRANSFORMACION - TRANSACCION Y DEMOCRACIA | Políticas, planes y/o líneas estratégicas - Mecanismos de Participación - Monitoreo del desempeño y uso - Múltiples Canales - Incentivos y/o estímulos por medios electrónicos - Formación en Gobierno en Línea y temas relacionados - Accesibilidad Web |
| | | Implementación de aulas móviles para el apoyo de la educación media con el objetivo de articularla al mundo productivo | Implementación de aulas móviles por subregión | 6 aulas móviles | INFORMACION - INTERACCION - TRANSFORMACION - TRANSACCION Y DEMOCRACIA | Mecanismos de participación - Medición de la satisfacción de los usuarios - Información, trámites y servicios dirigidos a población vulnerable - Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial - Plan de Servicio al Ciudadano - Ventanillas únicas virtuales |
| | Mejoramiento de la oferta de servicios culturales a la población de Norte de Santander | Dotación de tecnologías de la Información para las casas de cultura y bibliotecas del Departamento | Municipios con nodos informáticos dotados con planes de servicios de información cultural de Departamento | 20 Municipios con nodos informáticos dotados | INFORMACION - INTERACCION - TRANSFORMACION | Publicación de información general - Estándares de Navegación - Mecanismos de Interacción entre entidades gubernamentales y de estas con la comunidad - Orientación al ciudadano |





| Ejes de Acción | Política o Línea Estratégica en el Ente Territorial | Proyectos Identificados | Metas | Indicadores de Resultado | Fases de Gobierno en línea asociadas | |
|----------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | Fase Asociada | Criterios de la Fase |
| | Participante: Ejercicio de la ciudadanía democrática cultural | Fomento de la cultura y convivencia de los Norte-santandereanos a través de medios alternativos de comunicación | Portales Web Activos como medio de comunicación alternativa de Norte de Santander | 2 Portales Web activos | INFORMACION - INTERACCION - TRANSFORMACION - TRANSACCION Y DEMOCRACIA | Información mínima acerca de la entidad – Estándares de Navegación – Mecanismos de interacción – Trámites y servicios en línea – Políticas de seguridad – Plazos de respuesta – Monitoreo del desempeño y uso - Medición del desempeño y uso- Acceso vía WAP/PDA – Accesibilidad Web - Orientación al ciudadano – Rediseño de Procesos y procedimientos – Participación Electrónica |
| | Acceso al mercado laboral y generación de empleo | Apoyo para la dotación de aulas móviles en áreas transversales estratégicas y cadenas productivas priorizadas en la Agenda Interna de Competitividad | Aulas móviles en áreas transversales estratégicas y cadenas productivas funcionando | 10 aulas móviles funcionando | INFORMACION - INTERACCION - TRANSFORMACION - TRANSACCION Y DEMOCRACIA | Mecanismos de participación - Medición de la satisfacción de los usuarios - Información, trámites y servicios dirigidos a población vulnerable - Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial – Plan de Servicio al Ciudadano – Ventanillas únicas virtuales |
| | Educación para todos | Apoyo a proyectos para el aseguramiento de la matrícula y la permanencia escolar (SIMAT) | Establecimientos que desarrollen el proceso de matrícula en línea a través de SIMAT | 225 Establecimientos educativos desarrollando el proceso de matrícula en línea | INFORMACION - INTERACCION - TRANSACCION - TRANSFORMACIÓN | Información General del proceso publicada - Trámites y servicios en línea – Descarga o diligenciamiento de formatos y/o formularios en línea – Monitoreo del desempeño y uso – Rediseño de procesos y procedimientos |





| Ejes de Acción | Política o Línea Estratégica en el Ente Territorial | Proyectos Identificados | Metas | Indicadores de Resultado | Fases de Gobierno en línea asociadas | |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | Fase Asociada | Criterios de la Fase |
| Mejorar las condiciones de supervivencia de la infancia y la adolescencia | | Creación y/o fortalecimiento de Centros Integrales para la Atención de la infancia y la Familia en el Departamento | CIAF establecidos y funcionando en el Departamento | Cinco (5) CIAF en funcionamiento | INFORMACIÓN- INTERACCION - TRANSACCION - TRANSFORMACION - DEMOCRACIA | Mecanismos de participación - Medición de la satisfacción de los usuarios - Información, trámites y servicios dirigidos a población vulnerable - Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial – Plan de Servicio al Ciudadano – Ventanillas únicas virtuales |
| | | Fortalecimiento de la Red Interinstitucional para la prevención y atención integral, orientada hacia el restablecimiento de los Derechos vulnerados especialmente a víctimas de abuso sexual, prostitución, maltrato infantil y del conflicto armado | Centro de Atención a Víctimas Intrafamiliar - CAVIF - y Centro de Atención Infantil a Víctimas de Abuso Sexual - CAIVAS - funcionando | Centro de Atención a Víctimas Intrafamiliar - CAVIF - y Centro de Atención Infantil a Víctimas de Abuso Sexual - CAIVAS - funcionando | INFORMACIÓN- INTERACCION - TRANSACCION - TRANSFORMACION - DEMOCRACIA | Mecanismos de participación - Medición de la satisfacción de los usuarios - Información, trámites y servicios dirigidos a población vulnerable - Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial – Plan de Servicio al Ciudadano – Ventanillas únicas virtuales |
| | | | Red Interinstitucional funcionando para la atención integral de las Víctimas de la Violencia | Red Interinstitucional operando | INFORMACIÓN- INTERACCION - TRANSACCION - TRANSFORMACION - DEMOCRACIA | Publicación de información general – Estándares de Navegación – Accesibilidad Web- Mecanismos de Interacción entre entidades y de estas con la comunidad |





| Ejes de Acción | Política o Línea Estratégica en el Ente Territorial | Proyectos Identificados | Metas | Indicadores de Resultado | Fases de Gobierno en línea asociadas | |
|----------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | Fase Asociada | Criterios de la Fase |
| TRANSPARENCIA | Gobierno en línea | Consolidación del programa de conectividad en los entes territoriales | Municipios en línea operando | 30 Municipios operando en línea | INFORMACION - INTERACCION - TRANSACCION - TRANSFORMACION - DEMOCRACIA | Fortalecimiento de la implementación de la estrategia en todos los municipios del Departamento - Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial - Gestión de la información - Mecanismos de Interacción entre entes territoriales y de estos con la comunidad - Accesibilidad Web - Estándares de navegación - Monitoreo del desempeño y uso - Medición de Satisfacción del Usuario |
| | | Sistema Gerencial de evaluación del Plan de Desarrollo | Plan evaluado permanentemente bajo Balanced Score Card | Aplicación de la evaluación permanentemente | INFORMACION - INTERACCION - TRANSACCION - TRANSFORMACION - DEMOCRACIA | Políticas, planes y/o líneas estratégicas - Programas y proyectos en ejecución - Informes de Gestión - Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados - Encuestas de opinión - Descarga de documentos - Mecanismos de participación ciudadana - Medición de la satisfacción de los usuarios - Construcción y seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos - Discusión y consulta en línea para la toma de decisiones - Resultados de la participación por medios electrónicos |
| | | Rendición de cuentas por subregiones, dando a conocer las acciones, gestiones y obras realizadas | Eventos anuales de rendición de cuentas | 8 Eventos anuales realizados, 1 por subregión + La Gabarra y Gibraltar | INFORMACION - INTERACCION - DEMOCRACIA | Informes de Gestión - Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados - Descarga de documentos - Construcción y seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos |





| Ejes de Acción | Política o Línea Estratégica en el Ente Territorial | Proyectos Identificados | Metas | Indicadores de Resultado | Fases de Gobierno en línea asociadas | |
|----------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | Fase Asociada | Criterios de la Fase |
| | | Promoción de la Gestión Departamental | Eventos a nivel nacional | 8 eventos realizados | INFORMACION - INTERACCION - DEMOCRACIA | Servicios de información (Calendario de actividades, noticias, boletines y publicaciones) Suscripción a servicios de información al correo electrónico - Encuestas de Opinión – Información en audio y/o video- Descarga de Documentos - Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial |
| | | | Eventos a nivel internacional | 2 eventos realizados | INFORMACION - INTERACCION – TRANSACCIÓN- DEMOCRACIA | Servicios de información (Calendario de actividades, noticias, boletines y publicaciones) Suscripción a servicios de información al correo electrónico - Encuestas de Opinión – Información en audio y/o video- Descarga de Documentos – Otro idioma- Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial |
| | | Difusión de la Gestión Departamental | Eventos de la gestión de la administración departamental | 4 eventos realizados, uno por año | INFORMACION - INTERACCION - DEMOCRACIA | Informes de Gestión - Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados - Servicios de información (Calendario de actividades, noticias, boletines y publicaciones) Suscripción a servicios de información al correo electrónico - Encuestas de Opinión – Información en audio y/o video- Descarga de Documentos – Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial |





| Ejes de Acción | Política o Línea Estratégica en el Ente Territorial | Proyectos Identificados | Metas | Indicadores de Resultado | Fases de Gobierno en línea asociadas | |
|----------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | Fase Asociada | Criterios de la Fase |
| | | | Publicaciones de la gestión departamental realizados | 8 publicaciones realizadas, 2 por año | INFORMACION - INTERACCION - DEMOCRACIA | Informes de Gestión - Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados - Servicios de información (Boletines y Publicaciones) Suscripción a servicios de información al correo electrónico - Descarga de Documentos – Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial |
| Gobierno democrático | | Institucionalización de la mesas de concertación a nivel subregional | Mesas de concertación subregionales realizadas | 8 Mesas de concertación realizadas | INFORMACION – INTERACCIÓN - DEMOCRACIA | Políticas, planes, programas y proyectos institucionales- Informes de Gestión - Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados – Mecanismos de Participación- Construcción y seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos – Discusión y consulta en línea para la toma de decisiones – Resultados de la participación por medios electrónicos |
| | | Institucionalización de las mesas de concertación comunitarias | Mesas de concertación comunitarias anuales realizadas | 5 Mesas realizadas | INFORMACION – INTERACCIÓN - DEMOCRACIA | Políticas, planes, programas y proyectos institucionales- Informes de Gestión - Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados – Mecanismos de Participación- Construcción y seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos – Discusión y consulta en línea para la toma de decisiones – Resultados de la participación por medios electrónicos |





| Ejes de Acción | Política o Línea Estratégica en el Ente Territorial | Proyectos Identificados | Metas | Indicadores de Resultado | Fases de Gobierno en línea asociadas | |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | Fase Asociada | Criterios de la Fase |
| | | Institucionalización de las mesas de concertación sectoriales | Mesas de concertación temáticas anuales realizadas | 12 Mesas realizadas | INFORMACION - INTERACCIÓN DEMOCRACIA | Políticas, planes, programas y proyectos institucionales- Informes de Gestión - Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados – Mecanismos de Participación- Construcción y seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos – Discusión y consulta en línea para la toma de decisiones – Resultados de la participación por medios electrónicos – Integración del Gobierno en línea a la política sectorial |
| | Fortalecimiento Institucional Comunitario | Fortalecimiento de la participación comunitaria en el Departamento | Capacitación a promotores y líderes comunales del Dpto. en Normatividad vigente, formulación de proyectos, presupuesto municipal y mecanismos de participación ciudadana | 400 promotores y líderes capacitados | INFORMACIÓN- INTERACCIÓN- TRANSFORMACIÓN DEMOCRACIA | Normatividad- Presupuesto - Políticas, planes y proyectos institucionales – Mecanismos de Participación – Descarga de Documentos – Orientación al Ciudadano – Formación en temas relacionados con Gobierno en Línea- Incentivos y/o estímulos para la participación por medios electrónicos- Integración del Gobierno en línea a la política sectorial |
| | Implementación y fortalecimiento del Sistema Departamental de Cultura de Norte de Santander | Diseño y organización del Sistema de Información Cultural de Norte de Santander | Subsistema de Información Cultural activo e implementado | Subsistema implementado al 100% | INFORMACION - INTERACCION | Noticias – programas y proyectos culturales en ejecución - calendario de eventos culturales – contacto e información mínima de la dependencia responsable – Información en audio y/o video – Descarga de documentos – Mecanismos de Participación – Mecanismos de búsqueda – Buzón de quejas, reclamos y sugerencias - Ayudas |





| Ejes de Acción | Política o Línea Estratégica en el Ente Territorial | Proyectos Identificados | Metas | Indicadores de Resultado | Fases de Gobierno en línea asociadas | |
|-----------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | Fase Asociada | Criterios de la Fase |
| EFICIENCIA DEL ESTADO | Salud Pública | Gestión para el desarrollo operativo del Plan Nacional de Salud | Grupo funcional de participación ciudadana conformado y operando en cada municipio | 40 Grupos de Participación | INTERACCIÓN - DEMOCRACIA | Mecanismos de Participación- Construcción y seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos – Discusión y consulta en línea para la toma de decisiones – Resultados de la participación por medios electrónicos – Integración del Gobierno en línea a la política sectorial |
| | Derechos a la vida, la Libertad y la Integridad Personal | Apoyo para el funcionamiento del Observatorio social y político del Departamento | Observatorio social y político operando | Observatorio operando | INFORMACION - INTERACCION - TRANSFORMACIÓN DEMOCRACIA | Información General del Observatorio- Mecanismos de Participación - Orientación al ciudadano –Trámites y servicios en línea para población vulnerable - Construcción y seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos – Discusión y consulta en línea para la toma de decisiones - Integración del Gobierno en línea a la política sectorial |
| | | | Informe de contexto geográfico y estadísticos para la toma de decisiones por parte del Departamento | 20 Informes de contexto | INFORMACION - INTERACCION - DEMOCRACIA | Publicación de Informes - Indicadores – Estadísticas y Geografía del Dpto. - Mecanismos de participación - Descarga de Documentos -Discusión y consulta en línea para la toma de decisiones |





| Ejes de Acción | Política o Línea Estratégica en el Ente Territorial | Proyectos Identificados | Metas | Indicadores de Resultado | Fases de Gobierno en línea asociadas | |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | Fase Asociada | Criterios de la Fase |
| Fortalecimiento de la capacidad de gestión departamental | Eficiencia Educativa | Apoyo en la implementación de los sistemas de Información (SICIED, TNS, SIMAT, SINEB, SAC, RRH, SGCF, SIGCE, Sistematización de notas y demás que se requiera) para la gestión educativa | Programas operando en línea satisfactoriamente | 7 Programas | INFORMACION - INTERACCION - TRANSACCION - TRANSFORMACIÓN | Información General de los sistemas publicada - Trámites y servicios en línea – Descarga o diligenciamiento de formatos y/o formularios en línea – Monitoreo del desempeño y uso – Rediseño de procesos y procedimientos - Mecanismos de Participación – Orientación al Ciudadano |
| | | Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad | Sistema de Gestión de Calidad implementado | Sistema implementado al 100% | INFORMACION - TRANSACCION - DEMOCRACIA | Publicaciones sobre la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la entidad- Medición de la satisfacción de los usuarios - Construcción y seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos |
| | | Implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI | MECI implementado | MECI implementado al 100% | INFORMACION - TRANSACCION - DEMOCRACIA | Publicaciones sobre la implementación del Modelo estándar de control interno en la entidad - Medición de la satisfacción de los usuarios - Construcción y seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos |
| | | Redefinición de la Estructura Administrativa | Reorganización de la estructura administrativa por procesos | Nueva estructura administrativa por procesos | INFORMACION - TRANSACCION - TRANSFORMACIÓN DEMOCRACIA | Publicaciones sobre los procesos existentes en la entidad - Medición de la satisfacción de los usuarios – Rediseño de procesos y procedimientos - Construcción y seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos |





| Ejes de Acción | Política o Línea Estratégica en el Ente Territorial | Proyectos Identificados | Metas | Indicadores de Resultado | Fases de Gobierno en línea asociadas | |
|----------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | Fase Asociada | Criterios de la Fase |
| | | Consolidación del Archivo Central de la Gobernación | Archivo central consolidado | Implementado al 100% la consolidación del archivo central | INFORMACION | Normatividad – Políticas, planes, programas y proyectos especiales – Información sobre contratos – Boletines y publicaciones |
| | | Sistematización de la Información laboral | Historias laborales sistematizadas | 100% de las historias laborales sistematizadas | INFORMACION - INTERACCION - TRANSACCION - TRANSFORMACIÓN | Información oportuna y veraz publicada por Internet – Contacto con la dependencia responsable – Descarga de documentos – Plazo de respuesta -Trámites y servicios en línea |
| | | Sistematización de la información documental | Sistema de Información documental implementado operando | Sistema de Información documental implementado operando | INFORMACION - INTERACCION – TRANSACCION-TRANSFORMACIÓN | Normatividad – Políticas, planes, programas y proyectos especiales – Información sobre contratos – Boletines y publicaciones – Descarga de documentos – Contacto con las dependencias responsables – Plazo de respuesta – Gestión de la Información (Plataforma de interoperabilidad) |
| | | | Ventanilla de atención única al usuario implementada | Ventanilla de atención única al usuario en funcionamiento | INFORMACION - INTERACCION - TRANSACCION - TRANSFORMACIÓN | Servicios de Información - Buzón de contáctenos - Buzón de peticiones, quejas y reclamos - Suscripción a servicios de información al correo electrónico - Mecanismos de participación - Medición de la satisfacción de los usuarios - Plazos de respuesta- Monitoreo del desempeño y uso – Orientación al ciudadano – Trámites y servicios en línea. |





| Ejes de Acción | Política o Línea Estratégica en el Ente Territorial | Proyectos Identificados | Metas | Indicadores de Resultado | Fases de Gobierno en línea asociadas | |
|----------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | Fase Asociada | Criterios de la Fase |
| | | Formación y capacitación del Talento Humano | Plan de formación y capacitación formulado e implementado | Plan de formación y capacitación implementado | INFORMACIÓN – INTERACCIÓN-TRANSACCIÓN-TRANSFORMACIÓN DEMOCRACIA | Políticas, planes y/o líneas estratégicas - Mecanismos de Participación - Incentivos y/o estímulos por medios electrónicos – Formación en Gobierno en Línea y temas relacionados |
| | | | Funcionarios becados | 40 Funcionarios becados | INFORMACIÓN – INTERACCIÓN-TRANSACCIÓN-TRANSFORMACIÓN DEMOCRACIA | Información publicada de la entidad y de la formación a impartir - Mecanismos de Participación – Medición de la satisfacción de los usuarios – Gestión de la información – Personalización- Incentivos y/o estímulos por medios electrónicos – Formación en Gobierno en Línea y temas relacionados |
| | | | Funcionarios capacitados | 296 Funcionarios capacitados | INFORMACIÓN – INTERACCIÓN-TRANSACCIÓN-TRANSFORMACIÓN DEMOCRACIA | Información publicada de la entidad y de la formación a impartir - Mecanismos de Participación – Medición de la satisfacción de los usuarios – Gestión de la información – Personalización - Incentivos y/o estímulos por medios electrónicos – Formación en Gobierno en Línea y temas relacionados |
| | | | Campañas de salud ocupacional | 24 Campañas realizadas | INFORMACIÓN-INTERACCIÓN | Servicios de información (Noticias, calendario de actividades, boletines y publicaciones) - Contacto con la dependencia responsable – Descarga de documentos – Información en audio y/o video – Encuestas de Opinión – Mecanismos de Participación |





| Ejes de Acción | Política o Línea Estratégica en el Ente Territorial | Proyectos Identificados | Metas | Indicadores de Resultado | Fases de Gobierno en línea asociadas | |
|----------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | Fase Asociada | Criterios de la Fase |
| | | Mejoramiento del clima laboral y organizacional | Instalaciones mejoradas | 100% de las instalaciones mejoradas | INFORMACIÓN – INTERACCIÓN-TRANSACCIÓN-TRANSFORMACIÓN | Cumplimiento de estándares de navegación – Disminución en los tiempos de respuesta – Mejor atención al ciudadano – Trámites y servicios en línea – Monitoreo del desempeño y uso- Medición de la satisfacción del usuario – TICs adecuadas para la Gestión de Información |
| | Talleres de manejo del conflicto realizados | | 8 talleres realizados | INFORMACIÓN – INTERACCIÓN-TRANSFORMACIÓN DEMOCRACIA | Información publicada relativa al taller – Descarga de documentos – Mecanismos de Participación – Incentivos y/o estímulos para la participación de los funcionarios por medios electrónicos – Mejoramiento en la atención y orientación al ciudadano | |
| | Talleres de autoestima y manejo de stress realizados | | 8 talleres realizados | INFORMACIÓN – INTERACCIÓN-TRANSFORMACIÓN DEMOCRACIA | Información publicada relativa al taller – Descarga de documentos – Mecanismos de Participación – Incentivos y/o estímulos para la participación de los funcionarios por medios electrónicos – Mejoramiento en la atención y servicio al ciudadano | |
| | | Modernización tecnológica de la administración Departamental | Intranet implementada | Intranet implementada | INFORMACIÓN – INTERACCIÓN-TRANSACCIÓN-TRANSFORMACIÓN | Información interna compartida entre dependencias – Mecanismos de interacción entre funcionarios – Trámites y servicios internos - Monitoreo del desempeño y uso- Gestión de Información |





| Ejes de Acción | Política o Línea Estratégica en el Ente Territorial | Proyectos Identificados | Metas | Indicadores de Resultado | Fases de Gobierno en línea asociadas | |
|----------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | Fase Asociada | Criterios de la Fase |
| | | | Sistema de información y comunicación para la gestión organizacional operando | Sistema de información y comunicación para la gestión organizacional operando | INFORMACIÓN – INTERACCIÓN-TRANSACCIÓN-TRANSFORMACIÓN | Información interna compartida entre dependencias – Mecanismos de interacción entre funcionarios – Descarga de documentos - Monitoreo del desempeño y uso- Gestión de Información |
| | | | Dependencias de la gobernación con tecnología actualizada | 100% de las dependencias de la gobernación con tecnología actualizada | INFORMACIÓN – INTERACCIÓN-TRANSACCIÓN-TRANSFORMACIÓN DEMOCRACIA | Cumplimiento de estándares de navegación – Disminución en los tiempos de respuesta – Mejor atención al ciudadano – Trámites y servicios en línea – Monitoreo del desempeño y uso- Medición de la satisfacción del usuario – TICs adecuadas para la Gestión de Información – Comunicación Interna eficiente – Generación de capacidades – Incentivos y/o estímulos para participación por medios electrónicos |
| | | Apoyo a la investigación e identificación de proyectos de desarrollo | Proyectos formulados con cofinanciación | 80% de los proyectos con cofinanciación | INFORMACIÓN - INTERACCIÓN - TRANSFORMACIÓN DEMOCRACIA | Planes, Programas y proyectos en ejecución - Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados - Mecanismos de participación - Descarga de documentos - Construcción y seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos |





| Ejes de Acción | Política o Línea Estratégica en el Ente Territorial | Proyectos Identificados | Metas | Indicadores de Resultado | Fases de Gobierno en línea asociadas | |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | Fase Asociada | Criterios de la Fase |
| | Implementación y fortalecimiento del Sistema Departamental de Cultura de Norte de Santander | Dotación y mantenimiento de la Infraestructura Técnica de las oficinas del edificio torre del reloj de la Secretaría de Cultura de Norte de Santander | Oficinas e infraestructura técnica de la Secretaría de Cultura dotadas, servidas y mantenidas técnicamente con conectividad | 95%de conectividad | INFORMACION - TRANSFORMACION - TRANSACCION | Gestión de la información - Accesibilidad Web – Estándares de navegación – Monitoreo del desempeño y uso – Medición de Satisfacción del Usuario – Mejores servicios y atención al ciudadano |
| | Ordenamiento Territorial | Articulación y puesta en marcha del Sistema de Información Territorial Único | Sistema de Información Territorial Único Operando | Sistema operando al 100% | INFORMACION - INTERACCION - TRANSFORMACIÓN - DEMOCRACIA | Información compartida en todos los municipios del Departamento - Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial - Gestión de la Información - Mecanismos de Interacción entre entes territoriales y de estos con la comunidad |
| | Desarrollo Institucional y financiero de la Hacienda Pública | Sistematización y fortalecimiento de la Secretaría de Hacienda | Sistematización y fortalecimiento de los puntos de recaudo y de la Secretaría de Hacienda | Puntos de recaudo fortalecidos | INFORMACIÓN – INTERACCIÓN- TRANSACCIÓN- TRANSFORMACIÓN | Información oportuna- Disminución en los tiempos de respuesta – Mejor atención al ciudadano – Trámites y servicios en línea – Monitoreo del desempeño y uso- Medición de la satisfacción del usuario – TICs adecuadas para la Gestión de Información |
| | Accesibilidad a la respuesta gubernamental | Implementación del Sistema de Información de Acciones Administrativas y Judiciales | Entidades Públicas territoriales con sistema de información en respuesta gubernamental | 50 entidades públicas con el sistema de información | INFORMACIÓN – INTERACCIÓN- TRANSACCIÓN- TRANSFORMACIÓN | Información oportuna- Disminución en los tiempos de respuesta – Mejor atención al ciudadano – Trámites y servicios en línea – Monitoreo del desempeño y uso- Medición de la satisfacción del usuario – Gestión de Información |





C. ACCIONES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2009:

En el año 2009 se realizaron las siguientes acciones correspondientes a la puesta en marcha de la Estrategia de Gobierno en Línea en la entidad:

- ◆ Contratación externa para coordinar la Implementación de la Estrategia.
- ◆ Puesta en marcha y fortalecimiento del Comité Departamental de Gobierno en Línea, creado bajo Resolución No. 000685 del 19 de diciembre de 2008; el cual fue modificado mediante Resolución No. 000530 del 19 de septiembre de 2009 como Comité Anti-trámites y de Gobierno en Línea con nuevas funciones y un número mayor de integrantes.
- ◆ Re-estructuración, permanencia y actualización diaria de la Página Web de acuerdo a los criterios de las diferentes Fases (www.nortedesantander.gov.co)
- ◆ Ampliación del canal dedicado de 2MB a 4MB con reuso 1:1.
- ◆ Adquisición del servicio Wi-Fi con cobertura de 100 mts en el Palacio de Gobierno.
- ◆ Diagnóstico de equipos existentes y adquisición de nuevos equipos y tecnologías para las diferentes dependencias.
- ◆ Gestión para la instalación de una línea de Atención Gratuita.
- ◆ Elaboración del Diagnóstico de la entidad de acuerdo a la metodología propuesta por el Programa de Gobierno en Línea.
- ◆ Obtención de nuevos Sistemas de Información (Módulos de documentos y de procesos/workflow del Sistema de Gestión Documental ofrecido por la empresa Althviz Consultores)
- ◆ Taller de Simplificación y Racionalización de Trámites por parte de la ESAP, el DAFP y la Gobernación de Norte de Santander para los funcionarios públicos del departamento encargados de administrar el SUIT.
- ◆ Designación de Administrador de Contenidos y Administrador de Trámites.
- ◆ Articulación del Equipo MECI, Equipo de Calidad y Programa de Gobierno en Línea, en el proceso de levantamiento de trámites y servicios de las diferentes dependencias de la entidad.





- ◆ Proyecto de cambio para la elaboración de una Agenda participativa 2010-2019 de Democracia, Gobierno en Línea y Sociedad de la Información en el departamento Norte de Santander.
- ◆ Apoyo al proceso de Rendición de Cuentas de la Administración Departamental correspondiente a la gestión realizada en el año 2008; por medios electrónicos.
- ◆ Firma del Convenio de Cooperación Interadministrativo con el Fondo de Comunicaciones.
- ◆ Conferencias de Sensibilización para los funcionarios de la entidad.
- ◆ Difusión de los cursos virtuales auto-dirigidos ofrecidos por el Programa de Gobierno en Línea.
- ◆ Inscripción de Paper en la 3ra. Conferencia Internacional en Teoría y Práctica de Gobernabilidad Electrónica.
- ◆ Participación en la categoría Estatal del Premio Colombia en Línea y apoyo a los mejores municipios en el proceso de inscripción.
- ◆ Identificación de acciones conjuntas, aliados estratégicos, flujos de información, procesos internos administrativos y aliados potenciales para la estrategia GEL-T en sectores del plan TIC como salud, educación, empresas y judicial.
- ◆ Realización de un Consejo Administrativo de Gobierno en Línea.
- ◆ Capacitación de servidores públicos de la gobernación en el manejo de herramientas GEL-T: adecuado uso y actualización de canales del Web Site institucional, uso de correos institucionales, uso de la mesa técnica de ayuda de la estrategia GEL, uso de los sistemas de información (SECOP, SUIT, CHIP) y uso del Portal del Estado Colombiano (PEC, www.gobiernoenlinea.gov.co).
- ◆ Taller de Sensibilización sobre la Implementación de la Estrategia para los alcaldes del Departamento y los funcionarios encargados en cada una de las 40 entidades territoriales – Definición de Ranking Departamental con el porcentaje de cumplimiento de cada fase en todos los municipios.
- ◆ Cumplimiento del Pacto de Auditorías Visibles y Transparencia 2008.



- ◆ Cumplimiento del 98% de la Fase de Información y el 69% de la Fase de Interacción.
- ◆ Elaboración del Diagnóstico General de Conectividad en las entidades públicas del departamento Norte de Santander (Bibliotecas Públicas, Sedes Educativas, Casas de la Cultura, Alcaldías, Batallones, Registradurías, entre otras).
- ◆ Gestión ante el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones para la firma de un Convenio de Conectividad con fibra óptica, en beneficio de 400 sedes educativas del departamento.
- ◆ Apoyo a la labor realizada por la Delegada de la Unión Temporal Colombia en Línea del Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones; y al trabajo de acompañamiento de la Delegada del Proyecto de Simplificación y Racionalización de Trámites del DAFP y la ESAP.
- ◆ Elaboración del Plan de Acción de Gobierno en Línea Territorial para contribuir a la sostenibilidad e implementación completa de la estrategia GEL-T en la Gobernación de Norte de Santander; vinculando activamente los 40 Municipios, entes descentralizados, sectores productivos y a la comunidad en general.

D. AVANCE POR FASES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA EN LA ENTIDAD:

Tabla N° 3. Avance en la Fase de Información.

| FASE DE INFORMACIÓN | CUMPLE SI / NO | FECHA DE CUMPLIMIENTO (Día-Mes-Año) |
|-------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|
| Acerca de la Entidad | | |
| Información básica en el Portal del Estado Colombiano | SI | 22/12/2008 |
| Misión y visión | SI | 22/12/2008 |
| Objetivos y funciones | SI | 14/08/2009 |
| Organigrama | SI | 22/12/2008 |
| Localización física | SI | 12/03/2009 |
| Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax | SI | 12/03/2009 |
| Correo electrónico de contacto | SI | 12/03/2009 |
| Horarios y días de atención al público | SI | 12/03/2009 |
| Directorio de funcionarios principales | SI | 12/03/2009 |





| FASE DE INFORMACIÓN | CUMPLE SI / NO | FECHA DE CUMPLIMIENTO (Día-Mes-Año) |
|------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|
| Directorio de entidades | SI | 12/03/2009 |
| Directorio de agremiaciones y asociaciones | SI | 17/07/2009 |
| Normatividad | | |
| Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos | SI | 23/06/2009 |
| Decretos | SI | 23/06/2009 |
| Resoluciones y/u otros actos administrativos de carácter general | SI | 23/06/2009 |
| Proyectos de normatividad | NO | 18/12/2009 |
| Presupuesto | | |
| Presupuesto aprobado en ejercicio | SI | 17/07/2009 |
| Información histórica de presupuestos | SI | 17/07/2009 |
| Políticas, planes, programas y proyectos institucionales | | |
| Políticas, planes y/o líneas estratégicas | SI | 12/05/2009 |
| Programas y proyectos en ejecución | SI | 04/11/2009 |
| Contacto con dependencia responsable | SI | 10/08/2009 |
| Trámites y servicios | | |
| Listado de trámites | SI | 28/04/2009 |
| Listado de servicios | SI | 28/04/2009 |
| Contratación | | |
| Información sobre la contratación | SI | 17/07/2009 |
| Control y rendición de cuentas | | |
| Entes de control que vigilan a la entidad | SI | 17/07/2009 |
| Informes de Gestión | SI | 28/04/2009 |
| Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados | SI | 12/05/2009 |
| Plan de Mejoramiento | SI | 12/05/2009 |
| Servicios de información | | |
| Información para niños | SI | 17/07/2009 |
| Preguntas y respuestas frecuentes | SI | 12/05/2009 |
| Boletines y publicaciones | SI | 01/06/2009 |
| Noticias | SI | 22/12/2008 |
| Calendario de actividades | SI | 12/05/2009 |
| Glosario | SI | 12/05/2009 |
| Política de privacidad y condiciones de uso | SI | 17/07/2009 |
| Estándares de presentación | | |
| Identidad visual | SI | 22/12/2008 |
| Enlace al Portal del Estado Colombiano | SI | 22/12/2008 |
| Fecha de la última actualización | SI | 17/07/2009 |





| FASE DE INFORMACIÓN | CUMPLE SI / NO | FECHA DE CUMPLIMIENTO (Día-Mes-Año) |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|
| División de los contenidos | SI | 22/12/2008 |
| Uso de colores | SI | 22/12/2008 |
| Uso de marcos | SI | 22/12/2008 |
| Manejo de vínculos | SI | 22/12/2008 |
| Estándares de funcionamiento | | |
| Mapa del sitio | SI | 10/08/2009 |
| Acceso a la página de inicio | SI | 22/12/2008 |
| Acceso al menú principal | SI | 22/12/2008 |
| Estándares Técnicos | | |
| Nombre de dominio | SI | 22/12/2008 |
| Marcación y/o etiquetado | SI | 22/12/2008 |
| Tiempo de despliegue | SI | 22/12/2008 |

Tabla Nº 4. Avance en la Fase de Interacción.

| FASE DE INTERACCIÓN | CUMPLE SI / NO | FECHA DE CUMPLIMIENTO (Día-Mes-Año) |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|
| Mecanismos de Interacción | | |
| Buzón de contáctenos | SI | 28/04/2009 |
| Buzón de peticiones, quejas y reclamos | SI | 28/04/2009 |
| Mecanismos de búsqueda | SI | 12/03/2009 |
| Suscripción a servicios de información al correo electrónico | NO | 18/12/2009 |
| Encuestas de opinión | SI | 01/06/2009 |
| Información en audio y/o video | SI | 01/06/2009 |
| Descarga de documentos | SI | 28/04/2009 |
| Mecanismos de participación | NO | 18/12/2009 |
| Ayudas | SI | 01/06/2009 |
| Contratación en línea | SI | 21/10/2009 |
| Formularios para descarga o diligenciamiento en línea | NO | 18/12/2009 |
| - ETAPAS DE TRÁMITES (Seleccione UNA ÚNICA opción con una X) | | |
| Bajo-Bajo | | |
| Bajo-Medio | | |
| Bajo-Alto | X | 21/10/2009 |
| Medio-Bajo | | |
| Medio-Medio | | |
| Medio-Alto | | |





| FASE DE INTERACCIÓN | CUMPLE SI / NO | FECHA DE CUMPLIMIENTO (Día-Mes-Año) |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|
| Alto-Bajo | | |
| Alto-Medio | | |
| Alto-Alto | | |
| - ETAPAS DE SERVICIOS (Seleccione UNA ÚNICA opción con una X) | | |
| Bajo-Bajo | | |
| Bajo-Medio | | |
| Bajo-Alto | X | 21/10/2009 |
| Medio-Bajo | | |
| Medio-Medio | | |
| Medio-Alto | | |
| Alto-Bajo | | |
| Alto-Medio | | |
| Alto-Alto | | |

Tabla Nº 5. Avance en la Fase de Transacción.

| FASE DE TRANSACCIÓN | CUMPLE SI / NO | FECHA DE CUMPLIMIENTO (Día-Mes-Año) |
|------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|
| UTILIDADES DE LA WEB | | |
| Acceso vía WAP/PDA | NO | 01/12/2010 |
| Consulta del Estado de un trámite y/o servicio | NO | 01/12/2010 |
| Plazo de respuesta | NO | 01/12/2010 |
| Medición de la satisfacción de los usuarios | NO | 01/12/2010 |
| Suscripción a servicios de información al teléfono móvil | NO | 01/12/2010 |
| Georeferenciación | NO | 01/12/2010 |
| Otro idioma | NO | 01/12/2010 |
| Política de seguridad | SI | 01/06/2009 |
| Monitoreo del desempeño y uso | SI | 01/06/2009 |
| - TRÁMITES (Seleccione UNA ÚNICA opción con una X) | | |
| Bajo | X | 21/10/2009 |
| Medio | | |
| Alto | | |
| - SERVICIOS (Seleccione UNA ÚNICA opción con una X) | | |
| Bajo | X | 21/10/2009 |
| Medio | | |
| Alto | | |





Tabla Nº 6. Avance en la Fase de Transformación.

| FASE DE TRANSFORMACIÓN | CUMPLE SI / NO | FECHA DE CUMPLIMIENTO (Día-Mes-Año) |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|
| Rediseño de procesos y procedimientos | | |
| Plan de simplificación, racionalización y estandarización de trámites | NO | 01/12/2011 |
| Ejecución del plan (ejecutado vs. programado) | NO | 01/12/2011 |
| Orientación al ciudadano | | |
| Incorporación al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano | NO | 01/12/2011 |
| Ejecución del plan (ejecutado vs. programado) | NO | 01/12/2011 |
| Múltiples canales | NO | 01/12/2011 |
| Ventanillas únicas virtuales y/o cadenas de trámites | NO | 01/12/2011 |
| Personalización | NO | 01/12/2011 |
| Accesibilidad Web | SI | 21/10/2009 |
| Incentivos y/o estímulos | NO | 01/12/2011 |
| Generación de capacidades | | |
| Formación en Gobierno en línea | SI | 13/07/2009 |
| Formación en temas relacionados con el Gobierno en línea | SI | 22/09/2009 |
| Gestión de la información | | |
| Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano | NO | 01/12/2011 |
| Lenguaje estándar para el intercambio de información | NO | 01/12/2011 |
| Políticas de interoperabilidad | NO | 01/12/2011 |
| Tramitador en línea | NO | 01/12/2011 |
| Centro de Contacto al Ciudadano | NO | 01/12/2011 |
| Flujos y sistemas de información | | |
| Bajo | X | 27/04/2009 |
| Medio | | |
| Alto | | |
| - TRÁMITES (Seleccione UNA ÚNICA opción con una X) | | |
| Bajo | X | 21/10/2009 |
| Medio | | |
| Alto | | |
| - SERVICIOS (Seleccione UNA ÚNICA opción con una X) | | |
| Bajo | X | 21/10/2009 |
| Medio | | |
| Alto | | |



Tabla N° 7. Avance en la Fase de Democracia.

| FASE DE DEMOCRACIA | CUMPLE SI / NO | FECHA DE CUMPLIMIENTO (Día-Mes-Año) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|
| Participación electrónica | | |
| Construcción y seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos | NO | 01/12/2012 |
| Discusión y consulta en línea para la toma de decisiones | NO | 01/12/2012 |
| Resultados de la participación por medios electrónicos | NO | 01/12/2012 |
| Integración del Gobierno en línea a la política sectorial | SI | 28/02/2008 |
| Incentivos para la participación por medios electrónicos | NO | 01/12/2012 |
| Población Vulnerable | | |
| Información, trámites y servicios dirigidos a población vulnerable | NO | 01/12/2012 |

E. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ GEL-T Y ANTITRÁMITES

Una vez convocados los funcionarios y representantes del departamento, dando cumplimiento a los nuevos requerimientos establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y el Departamento Administrativo de la Función Pública para el levantamiento de Trámites y Servicios, se modifica el Comité de Gobierno en línea de la Gobernación de Norte de Santander bajo Resolución No. 000530 del 18 de septiembre de 2009, quedando conformado como el COMITÉ ANTITRÁMITES Y DE GOBIERNO EN LÍNEA DEL DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER.

✓ LÍDER DEL COMITÉ

SILVANO SERRANO GUERRERO, Secretario General; representa la Alta Dirección, estará encargado de responder ante la comunidad, el Programa de Gobierno en Línea, el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones y el Departamento Administrativo de la Función Pública, entre otros; por los avances en el desarrollo de la implementación de la estrategia de Gobierno En Línea. Deberá ser un actor activo y comprometido con las actividades a cargo del Comité, con una participación constante en las reuniones, pues es quien tiene toda la autoridad y el poder de decisión necesario para ejecutar las diferentes acciones.



✓ **RESPONSABLE DEL CONTROL INTERNO**

IGNACIO DUARTE GOMEZ, Jefe de Control Interno. Es responsable del seguimiento y control al cumplimiento del Plan de Acción de Gobierno en línea Departamental y de la ejecución de decisiones que en esta materia adopte el Comité en pleno ejercicio de sus facultades.

✓ **INTEGRANTES DEL COMITÉ**

| CARGO | DEPENDENCIA | ROL GEL-T | NOMBRE |
|------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Secretario de Despacho | Secretaría General | Líder del Comité, representante de la Alta Dirección | Silvano Serrano Guerrero |
| Secretario de Despacho | Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial | Miembro, trabajo con municipios – Proyecto Norte Digital, Sistema de Gestión de Calidad | Jorge Enrique Pinzón Dueñas |
| Secretario de Despacho | Secretaría de Educación | Miembro, trabajo de conectividad con sedes educativas del departamento, Página Web de la dependencia. | Edgar Jesús Díaz Contreras |
| Secretario de Despacho | Secretaría de Cultura | Miembro, trabajo de conectividad de Bibliotecas Públicas y Casas de Cultura, Página Web de la dependencia. | Leonel Rodríguez Pinzón |
| Secretario de Despacho | Secretaría de Hacienda | Miembro, cadenas de trámites relacionadas con el Pago de Estampillas. | Martín Martínez Valero |
| Secretario de Despacho | Secretaría Jurídica | Invitado permanente, revisión del marco legal y normativo de la estrategia | Martín Eduardo Herrera |





| CARGO | DEPENDENCIA | ROL GEL-T | NOMBRE |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Asesor Despacho del Gobernador- Código 105, Grado 13 | Oficina de Asesores - Proyectos y Programas Especiales | Miembro, impulso a proyectos de TICs. | Víctor Oliverio Peña Maldonado |
| Asesor Despacho del Gobernador – Código 105, Grado 12 | Área de Comunicaciones y Prensa | Miembro, difusión de la Implementación de la Estrategia en los medios de comunicación | Juan Ricardo Gélvez Reyes |
| Jefe de Oficina | Oficina Asesora de Control Interno de Gestión | Miembro, seguimiento y evaluación del Plan de Acción | Ignacio Duarte Gómez |
| Profesional Universitario – Código 219, Grado 08 | Área de Sistemas y Tecnología | Administrador de Contenidos, Página Web de la entidad, infraestructura tecnológica | Lúis David Pérez Chacón |
| Profesional Universitario – Código 219, Grado 08 | Oficina de Quejas y Reclamos | Administrador de Trámites y Servicios | Myriam Judith Lizarazo Ocampo |
| Profesional Universitario – Código 219, Grado 08 | Oficina de Atención al Ciudadano | Miembro, responsable de la puesta en marcha del Plan de Atención al Ciudadano. | No definido |

Los integrantes del Comité participaron en la definición del Plan de Acción de Gobierno En Línea y mantendrán una visión constante de las oportunidades que podrían generarse con la incorporación de las TIC´s en sus áreas de acción para el fortalecimiento de la gestión administrativa; a través de una mejor atención y participación de los ciudadanos, la eficiencia en los procesos internos y una efectiva prestación de los servicios a cargo del departamento.

✓ FUNCIONES DEL COMITÉ

EN MATERIA DE GOBIERNO EN LÍNEA:

- ❖ Ser la instancia responsable del liderazgo, planeación e impulso de la Estrategia de Gobierno En Línea en la entidad y canal de comunicación con la institución responsable de coordinar la Estrategia de Gobierno En Línea, con la Comisión Interinstitucional de Políticas y de Gestión de la Información para la





Administración Pública (COINFO) y de los demás grupos de trabajo relacionados con la transformación y modernización de la administración pública, apoyados en el aprovechamiento de la tecnología.

- ❖ Definir los mecanismos para dar cumplimiento a la normatividad relacionada con el Gobierno En Línea, como la Ley 962 de 2005, la Ley 1150 de 2007 y los Decretos 066 y 1151 de 2008, entre otros.
- ❖ Liderar, bajo los lineamientos de la Estrategia de Gobierno En Línea, la elaboración del diagnóstico y la elaboración y seguimiento al plan de acción de Gobierno En Línea de la entidad.
- ❖ Coordinar y articular la Estrategia de Gobierno En Línea en Norte de Santander.
- ❖ Acompañar a los diversos grupos conformados al interior de la entidad, relacionados con servicio al ciudadano, racionalización y simplificación de trámites, calidad y control interno, con el fin de incorporar el aprovechamiento de las TIC en las acciones que estos grupos adelanten.
- ❖ Identificar las barreras normativas para la provisión de trámites y servicios en línea y propender por levantar dichos obstáculos, de manera que puedan ser prestados por medios electrónicos.
- ❖ Definir los lineamientos para la implementación efectiva de políticas y estándares asociados, como la política de actualización del sitio Web (donde deberán estar involucradas las diversas áreas, direcciones y/o programas de la entidad), política de uso aceptable de los servicios de Red y de Internet, política de servicio por medios electrónicos, política de privacidad y condiciones de uso y política de seguridad del sitio Web, entre otros.
- ❖ Definir e implementar el esquema de vinculación de la entidad a la Intranet Gubernamental y cada uno de sus componentes.
- ❖ Definir y generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno En Línea por parte de los ciudadanos, las empresas y la entidad misma.
- ❖ Adelantar investigaciones, de tipo cualitativo y cuantitativo, que permitan identificar necesidades, expectativas, uso, calidad e impacto de los servicios de Gobierno En Línea de la entidad.
- ❖ Garantizar la participación de funcionarios de la entidad en procesos de generación de capacidades (sensibilización, capacitación y formación) que se





desarrollen bajo el liderazgo de la institución responsable de coordinar la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea.

EN MATERIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

- ❖ Realizar el inventario de los trámites y servicios de la entidad.
- ❖ Definir el plan de acción para el levantamiento y revisión de la información detallada de los trámites y servicios existentes en la entidad, para el diligenciamiento de los formatos “Hoja de Vida de Trámites” o de “Hoja de Vida de Servicios”, suministrados por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Estos formatos son el insumo principal para la inscripción de los trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, el cual opera a través del Portal del Estado Colombiano www.gobiernoenlinea.gov.co.
- ❖ Analizar y autorizar el reporte de los trámites y servicios que entrega el Administrador de Trámites y Servicios al Departamento Administrativo de la Función Pública para su respectiva aprobación e inscripción en el SUIT. Respecto de los trámites, se debe analizar y verificar como mínimo el soporte legal que crea o autoriza el trámite y la no inclusión de requisitos y exigencia de documentos, tales como autorizaciones o permisos que no estén previstos en la Ley.
- ❖ Analizar los trámites de la entidad, dentro de los cuales se deben identificar aquellos que son transversales (en los que participan otras entidades) y proponer acciones integrales de racionalización, simplificación o automatización, contemplando los principios señalados en la Ley 489 de 2005 y la Ley 962 de 2005.
- ❖ Elaborar el plan de acción de Racionalización de Trámites de la entidad, en el que estén incluidas las estrategias de interacción con otras entidades para los trámites transversales.
- ❖ Este plan como mínimo debe ser anual o con la periodicidad exigida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ❖ Efectuar seguimiento al plan de acción de la estrategia Antitrámites, liderar la expedición del acto administrativo respectivo, o en su defecto, dejar constancia en acta del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea de la racionalización efectuada.
- ❖ Analizar los proyectos de creación de nuevos trámites en la entidad, con el fin de verificar que se cumpla con los requisitos exigidos por la Ley 962 de 2005 y





su Decreto Reglamentario 4669 de 2005 o aquel que lo sustituya, adicione o modifique.

F. MARCO ESTRATÉGICO:

1. Visión del Plan de Acción de Gobierno En Línea:

Para el año 2012, LA GOBERNACIÓN DE NORTE DE SANTANDER, habrá cumplido con la implementación y desarrollo de todas las fases de la Estrategia de Gobierno en Línea, trabajando aunadamente con sus municipios; ofreciendo a la comunidad más y mejores formas de comunicación con la Entidad; trámites y servicios en línea, garantizando transparencia en sus acciones, eficiencia en sus ejecuciones y mejores servicios a la comunidad.

2. Objetivo general:

Dar cumplimiento a términos, tiempos y criterios establecidos en el Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en el departamento Norte de Santander; a través de acciones debidamente estructuradas y articuladas que permitan la difusión y sostenibilidad de la Estrategia; vinculando a todos los municipios y a los actores principales de la comunidad Norte-santandereana.

3. Objetivos específicos:

- ✓ Cumplir con el objetivo, las responsabilidades y las funciones establecidas en la Resolución N° 000530 de 18 de Septiembre de 2009, por la cual se establece el nuevo **Comité Anti-tramites y de Gobierno en Línea del Departamento Norte de Santander**.
- ✓ Vincular y apoyar a los municipios del Departamento en la Implementación de la Estrategia GEL-T.
- ✓ Promover la participación y empoderamiento de la comunidad en los procesos gubernamentales a través del uso de las TIC'S.
- ✓ Simplificar, Racionalizar y automatizar los trámites y servicios ofrecidos por la entidad con el fin de garantizar su permanencia en línea las 24 horas, facilitando la relación del ciudadano con la administración departamental.





G. MARCO DE ACCIÓN

Se definen las siguientes líneas de acción para el plan:

- ✓ Implementación y avance de la Estrategia de Gobierno en Línea Territorial en el departamento Norte de Santander.
- ✓ Socialización, seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo de la Estrategia de Gobierno en Línea Territorial del departamento Norte de Santander.
- ✓ Apoyo a los 40 municipios de Norte de Santander para la implementación y cumplimiento de la Estrategia GEL – T.
- ✓ Integración con entidades, agremiaciones y grupos representativos a nivel local, departamental y nacional como aliados estratégicos para la implementación de la estrategia y la satisfacción de las necesidades de la comunidad.



H. MARCO OPERATIVO

| ACCIÓN | BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS | INDICADORES DE GESTIÓN | METAS | ACTIVIDADES | RESPONSABLES | RECURSOS | TIEMPOS |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Reuniones permanentes del Comité GEL-T | Garantía de avances en la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea | Frecuencia de reuniones del Comité GEL en el Orden territorial - Compromisos cumplidos | Mensual | Aprobar el acta del Comité anterior - Evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos- Revisar los avances en c/u de las fases de la implementación de la Estrategia - Realizar Proyecciones de conectividad departamental - Proponer, desarrollar y/o aprobar los proyectos TIC'S - Asignar responsabilidades y plantear cronogramas de actividades | Comité GEL en el Orden Territorial | Actas del Comité GEL en el Orden Territorial - Listas de Asistencia - Información de los avances obtenidos - Sitio Web oficial de la entidad - Recursos de apoyo logístico | 3 años |
| Políticas de actualización de la página Web principal y los sitios secundarios | Información veraz y oportuna - Obtención de trámites y/o servicios las 24 horas - Interacción directa con la administración departamental | Fechas de actualización visibles - Calidad de la Información publicada - porcentaje de criterios cumplidos en las 5 fases | Semanal - Diario si se trata de noticias, boletines, calendario de actividades e imágenes de la semana | Definir políticas de acuerdo al manual para la Implementación de la Estrategia - Realizar publicaciones con fechas - Verificar el cumplimiento de criterios y parámetros - Alimentar diariamente la Página Web principal y los sitios secundarios | Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T - Comité Operativo | Página Web principal y sitios secundarios | 2 meses |





| ACCIÓN | BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS | INDICADORES DE GESTIÓN | METAS | ACTIVIDADES | RESPONSABLES | RECURSOS | TIEMPOS |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Comité Tecnológico del Departamento | Aprovechamiento de las TICs para acceder a información veraz, oportuna y confiable | Número de reuniones realizadas por el Comité - Cumplimiento de compromisos | Mensual | Retroalimentación de información acerca de las diferentes tecnologías adquiridas en cada dependencia - Revisión de propuestas de TIC's para la entidad y el departamento - Proposición de proyectos de TIC's y de modernización tecnológica - Asignación de tareas - Funcionamiento de la Intranet y los equipos de trabajo de la entidad | Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T - Jefe de Tecnología - Ingenieros y/o técnicos de Sistemas encargados de la base tecnológica en cada dependencia | Inventario de hardware y software existente - Equipos tecnológicos - Intranet | 3 años |
| Comité Operativo Página Web principal y sitios secundarios | Página actualizada cumpliendo con los criterios de las diferentes Fases | Número de reuniones realizadas por el Comité Operativo - Cumplimiento de compromisos | Mensual | Retroalimentación de información de inconvenientes presentados en el proceso de actualización de las páginas - Asignación de tareas - Revisión y medición de avances de la Página Web principal y los sitios secundarios | Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T - Personal encargado de alimentar la Página Web Principal y los sitios secundarios | Página Web principal y sitios secundarios | 3 años |





| ACCIÓN | BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS | INDICADORES DE GESTIÓN | METAS | ACTIVIDADES | RESPONSABLES | RECURSOS | TIEMPOS |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------|
| Reuniones permanentes y apoyo al grupo PUC-SECOP. | Información confiable y actualizada en www.contratos.gov.co acerca de la procesos de contratación de la entidad | Número de reuniones realizadas - Calidad de la Información publicada | Cada dos meses | Asignar los responsables de cumplimiento del proceso por dependencia - Proveer los materiales de trabajo adecuados - Retroalimentación de información e inconvenientes presentados en el proceso de actualización del Portal -Asignación y cumplimiento de compromisos - Capacitaciones prácticas para el uso y/o manejo del SECOP | Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T - Responsables por dependencia de la actualización del Portal | Portal Único de Contratación | 3 años |
| Cumplir con las fases de Información, Interacción, Transacción y Democracia | Información pertinente y actualizada; servicios con transparencia y eficiencia de la Administración Departamental | Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de Información | 100% | Analizar la metodología de implementación de los criterios definida por el Programa Gobierno en Línea - Realizar un diagnóstico para definir el estado inicial - Establecer acciones para avanzar en cada una de las fases GEL-T - Asignar responsables y compromisos - Desarrollar evaluaciones semestrales para determinar el avance en las fases - Establecer acciones | Comité GEL en el Orden Territorial - Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T - Comité Operativo - Comité Tecnológico | Página Web principal y sitios secundarios | 3 años |
| | | Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de Interacción | 100% | | | | |
| | | Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de Transacción | 100% | | | | |
| | | Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de Transformación | 100% | | | | |





| ACCIÓN | BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS | INDICADORES DE GESTIÓN | METAS | ACTIVIDADES | RESPONSABLES | RECURSOS | TIEMPOS |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------|
| | | Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de Democracia | 100% | de evaluación y mejoramiento | | | |
| Simplificación, Racionalización y automatización de trámites y servicios | Trámites y servicios en línea las 24 horas - Ahorro de tiempo y costos - Aprovechamiento de la TICS para acceder a información automatizada | Números de trámites y servicios en línea - Porcentaje de usuarios utilizando los servicios | 100% de Trámites y Servicios susceptibles de automatización operando en línea - 60% de los usuarios haciendo uso de los trámites y servicios en línea | Elaboración del Plan de Simplificación y Racionalización de Trámites y Servicios - Identificación de los trámites y servicios a través de los formatos del DAFP - Registro de la información identificada en el SUIIT - Simplificación de trámites y servicios - Automatización de trámites y servicios susceptibles | Comité GEL en el Orden Territorial - Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T - Comité Operativo - Comité Tecnológico - Equipo MECI - Equipo de Calidad - Oficina de Control Interno de Gestión | Página Web principal y sitios secundarios - SUIIT - PEC - Formatos DAFP | 3 años |
| Difusión masiva de las acciones realizadas y del uso del Sitio Web de la entidad | Conocimiento pleno de las acciones adelantadas para el cumplimiento de la Estrategia - Control social sobre la gestión de la administración en el tema de Gobierno en Línea | Número de eventos realizados - Difusión en prensa, radio y televisión por evento | 3 Eventos anuales | Realizar 2 ruedas de prensa al año - Promover los servicios ofrecidos en la Página Web a través de diferentes eventos realizados por el Departamento | Comité GEL en el Orden Territorial - Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T- Oficina de Prensa y Protocolo | Medios de difusión masiva - Página Web principal y sitios secundarios | 3 años |





| ACCIÓN | BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS | INDICADORES DE GESTIÓN | METAS | ACTIVIDADES | RESPONSABLES | RECURSOS | TIEMPOS |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Capacitación en Ofimática y nuevas tecnologías para los funcionarios de la entidad | Menores tiempos de respuesta y mayor acercamiento con la entidad a través del uso de las TIC'S | Número de capacitaciones realizadas | 1 capacitación anual presencial y/o virtual | Realizar un diagnóstico de la situación actual en cuanto al manejo de las nuevas tecnologías - Organizar un cronograma de capacitaciones - Incluir las capacitaciones en el PIC (Plan Integral de Capacitación) - Establecer alianzas con otras entidades para el proceso de capacitación - Involucrar a los funcionarios en las capacitaciones virtuales ofrecidas por el programa de Gobierno en Línea | Comité GEL en el Orden Territorial - Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T - Secretaría General (Área de Talento Humano) - Jefe de Tecnología - Comité Tecnológico | Manuales de Ofimática - Infraestructura tecnológica - Recursos de apoyo didáctico | 3 años |
| Seguimiento y Evaluación del Plan de Acción. | Garantizar el cumplimiento pleno de las acciones adelantadas en el Plan de Acción, en los tiempos estimados | Porcentaje de las acciones adelantadas y cumplidas - Resultados obtenidos en la evaluación - Ajustes realizados al Plan | 100% de las acciones cumplidas | Elaborar el Plan de Seguimiento y Evaluación - Presentar informes mensuales verificando el cumplimiento de acciones preventivas y correctivas - Publicar el Plan de Seguimiento y Evaluación en la Página Web principal | Comité GEL en el Orden Territorial - Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T - Oficina de Control Interno de Gestión | Acciones y ajustes realizados - Página Web principal y sitios secundarios | 3 años |
| Políticas de seguridad de la Página Web y los sitios secundarios | Garantizar la veracidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información cumpliendo criterios de efectividad y eficiencia | Porcentaje de políticas de seguridad establecidas y cumplidas | 100% de las políticas cumplidas | Definir las políticas de seguridad - Realizar un monitoreo trimestral para verificar el cumplimiento de las políticas | Comité GEL en el Orden Territorial - Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T - Jefe de Tecnología - Comité Tecnológico | Página Web Principal y sitios secundarios - Manual de políticas de seguridad | 3 años |





| ACCIÓN | BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS | INDICADORES DE GESTIÓN | METAS | ACTIVIDADES | RESPONSABLES | RECURSOS | TIEMPOS |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Implementación de la Intranet en la entidad | Menores tiempos de respuesta - Servicios eficientes y óptima atención por parte de los funcionarios | La entidad conectada a través de una intranet robusta y segura | 100% de la entidad con intranet | Definir las herramientas necesarias para implementar la Intranet- Adquirir las tecnologías pertinentes - Asignar responsabilidades - Implementar la Intranet - Garantizar el funcionamiento de la misma - Capacitar a los funcionarios para su uso adecuado - Realizar mantenimiento preventivo y correctivo mensual | Comité GEL en el Orden Territorial - Jefe de Tecnología - Comité Tecnológico - Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T | Infraestructura tecnológica | 1 año |
| Oficina de Atención al Ciudadano | Atención personalizada, unificada y direccionada - Minimizar tiempos de respuesta - Mayor acercamiento con la administración departamental | Oficina en funcionamiento | Oficina funcionando bajo los parámetros establecidos | Invitar a la comunidad a construir el Plan a través de los mecanismos de interacción establecidos en el Sitio Web - Elaborar el Plan de Servicio al Ciudadano - Crear la Oficina de Atención al ciudadano con personal asignado y manual de funciones definido - Presentar informes mensuales verificando el cumplimiento de las acciones - Publicar el Plan de Servicio al Ciudadano en la Página Web principal | Secretaría General (Secretario, Área de Talento Humano) - Comité GEL en el Orden Territorial - Comité Operativo - Comité Tecnológico - Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T | Infraestructura tecnológica - Instalaciones físicas de la entidad - Página Web principal y sitios secundarios | 1 año |
| | | Porcentaje de las acciones establecidas en el Plan de Servicio al ciudadano | 100% de las acciones cumplidas | | | | |





| ACCIÓN | BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS | INDICADORES DE GESTIÓN | METAS | ACTIVIDADES | RESPONSABLES | RECURSOS | TIEMPOS |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Plan de Medición de Satisfacción del usuario | Manifiestar su opinión acerca de los servicios ofrecidos por la entidad - Tomar acciones correctivas ante las inconformidades manifestadas - Mayor acercamiento con la administración departamental - Confianza en los procesos de la entidad | Porcentaje de Usuarios satisfechos | 100% de los usuarios satisfechos | Elaborar el Plan de Medición de Satisfacción del Usuario - Ejecutar el Plan utilizando múltiples canales y los mecanismos de interacción establecidos en la segunda fase - Presentar informes mensuales verificando el cumplimiento de las acciones definidas - Publicar el Plan en la Página Web principal | Comité GEL en el Orden Territorial - Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T - Oficina de Control Interno de Gestión - Jefe de Tecnología - Comité Operativo - Comité Tecnológico | Acciones y ajustes realizados - Página Web principal y sitios secundarios - Plataforma Tecnológica | 3 años |
| Desarrollo del proyecto UN NORTE DIGITAL en los municipios establecidos conjuntamente con el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones | Aprovechamiento de las TICs para acceder a información veraz, oportuna y confiable - Incentivos y/o estímulos para la participación por medios electrónicos - Alfabetización tecnológica por grupos de interés - Acceso equitativo y multi-canal - Ahorros de tiempo y costos para los habitantes de los diferentes municipios | Número de municipios con el proyecto culminado satisfactoriamente | 20 municipios con el proyecto desarrollado | Realizar un diagnóstico de la situación actual de conectividad de los municipios - Proyectar los costos de la implementación del proyecto - Establecer un convenio con el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones para definir las contrapartidas - Seleccionar un operador - Supervisar la ejecución del proyecto mediante reuniones permanentes del Comité establecido de acuerdo al convenio - Realizar difusión masiva de los resultados obtenidos | Secretaría de Planeación Departamental - Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T - Comité GEL en el Orden Territorial - Oficina de Prensa y Protocolo - Comité Tecnológico | Convenios - Diagnósticos - Infraestructura Tecnológica | 3 años |





| ACCIÓN | BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS | INDICADORES DE GESTIÓN | METAS | ACTIVIDADES | RESPONSABLES | RECURSOS | TIEMPOS |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
| Convenios con MINTIC para la conectividad de los entes públicos del dpto. | Aprovechamiento de las TICs para acceder a información veraz, oportuna y confiable - Incentivos y/o estímulos para la participación por medios electrónicos - Ahorros de tiempo y costos para los entes públicos del departamento y sus usuarios - Mayor acercamiento y confianza de la comunidad con los entes públicos - Modernización tecnológica en cada entidad | Número de sedes educativas, bibliotecas públicas, casas de cultura, alcaldías, registradurías, centros de salud y hospitales con conectividad | 20 municipios operando en línea con el 100% de la conectividad de sus entes públicos | Gestión departamental ante el MINTIC para la obtención de recursos que permitan ejecutar los proyectos de conectividad en los municipios - Realizar un diagnóstico de la situación actual de conectividad en los entes públicos de los municipios seleccionados - Proyectar los costos de la implementación del proyecto - Establecer un convenio con el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones para definir las contrapartidas - Seleccionar un operador - Supervisar la ejecución del proyecto mediante reuniones permanentes del Comité establecido de acuerdo al convenio - Realizar difusión masiva de los resultados obtenidos | Secretaría General - Secretaría de Educación - Secretaría de Planeación - Secretaría de Cultura - Instituto Departamental de Salud - Comité GEL en el Orden Territorial - Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T - Comité Tecnológico - Oficina de Prensa y Protocolo | Convenios - Diagnósticos - Infraestructura Tecnológica | 3 años |





| ACCIÓN | BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS | INDICADORES DE GESTIÓN | METAS | ACTIVIDADES | RESPONSABLES | RECURSOS | TIEMPOS |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Proyecto de implementación de la estrategia en municipios, entidades descentralizadas y entes de salud. | Mejores servicios mediante la transparencia y eficiencia del Estado - Mayor acercamiento con las administraciones públicas- Ahorro de tiempo y costos - Acceso equitativo y multi-canal | Porcentaje de criterios cumplidos en las diferentes fases por los municipios, entidades descentralizadas y entes de salud | 100% de los criterios cumplidos en todas las fases implementadas en municipios, entidades descentralizadas y entes de salud | Realizar un diagnóstico del cumplimiento de las fases en cada entidad - Programar una reunión con las entidades para presentar el esquema de trabajo y proyectar los costos asociados - Establecer un convenio entre las entidades interesadas y la Gobernación del dpto.- Seleccionar el equipo de trabajo y capacitarlo - Iniciar la ejecución del proyecto - Evaluar resultados - Tomar acciones correctivas de ser necesario - Dar a conocer el impacto y beneficios del proyecto | Comité GEL en el Orden Territorial - Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T - Equipo de trabajo seleccionado - Oficina de Prensa y Protocolo - Supervisor designado | Convenios - Diagnósticos - Herramientas tecnológicas - Transporte a los diferentes municipios y gastos de viáticos | 2 años |





| ACCIÓN | BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS | INDICADORES DE GESTIÓN | METAS | ACTIVIDADES | RESPONSABLES | RECURSOS | TIEMPOS |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------|
| Agenda Estratégica Participativa de la Sociedad de Información 2010 - 2019 | Participación en la toma de decisiones del Estado mediante el uso de TIC's - Mayor acercamiento a las administraciones públicas - Comunicación constante entre entidades públicas - Ahorro de tiempo, costos y pasos para realizar un trámite o servicio - Alfabetización tecnológica en todos los sectores de la sociedad norte-santandereana | Porcentaje de acciones cumplidas | 30% de las acciones cumplidas a satisfacción | Elaborar el Proyecto con una Institución Educativa de carácter público - Presentar el proyecto al Plan Nacional de TIC - Vincular actores públicos, privados y mixtos en la obtención de recursos y ejecución del proyecto - Iniciar el proceso de ejecución - Establecer un Comité encargado de la supervisión del proyecto- Evaluar los resultados obtenidos - Realizar difusión masiva del impacto y beneficios para la comunidad norte-santandereana | Comité GEL en el Orden Territorial - Institución Educativa de carácter público - Comité establecido para la supervisión - Oficina de Prensa y Protocolo - Comité Tecnológico - Jefe de Tecnología - Comité Operativo - Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T | Proyecto - Informes mensuales | 3 años |





| ACCIÓN | BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS | INDICADORES DE GESTIÓN | METAS | ACTIVIDADES | RESPONSABLES | RECURSOS | TIEMPOS |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------|
| Alianzas con entidades privadas para la obtención de recursos en pro del desarrollo de proyectos de TICs | Garantizar la continuidad y sostenibilidad de los proyectos de TIC's para ofrecer mejores servicios a los ciudadanos | Valor de los Recursos obtenidos | De acuerdo al proyecto gestionado | Realizar una evaluación de los costos, la sostenibilidad y el impacto de los proyectos de TIC's que adelanta la administración - Establecer alianzas con actores privados relacionados - Involucrar a las entidades privadas en el Comité de Supervisión del proyecto - Presentar informes para el conocimiento de los resultados obtenidos - Realizar difusión masiva del impacto y beneficios para la comunidad nortesantandereana | Comité GEL en el Orden Territorial - Comité Tecnológico - Jefe de Tecnología - Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T - Secretaría General - Oficina de Prensa y Protocolo | Convenios - Recursos físicos y financieros | 3 años |
| Implementación del Sistema de Gestión Documental | Obtención de información rápida, segura y confiable | Sistema en funcionamiento | Módulos adquiridos totalmente implementados | Adquisición del Software - Capacitaciones del Comité Tecnológico para su apropiación - Implementación del sistema - Capacitaciones de los funcionarios - Evaluación de resultados -Garantizar el funcionamiento correcto del sistema en las actividades diarias de la entidad | Secretaría General - Comité Tecnológico - Jefe de Tecnología - Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T | Sistema - Infraestructura tecnológica - Recurso Humano | 3 años |





| ACCIÓN | BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS | INDICADORES DE GESTIÓN | METAS | ACTIVIDADES | RESPONSABLES | RECURSOS | TIEMPOS |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Crear la Oficina de Sistemas y tecnología con diversas áreas | Acceso a información confiable, organizada y oportuna a través del uso y aprovechamiento de TIC's - Garantizar el cumplimiento de las acciones establecidas en la ejecución de los diferentes proyectos de TIC's | Oficina en funcionamiento | Oficina funcionando al 100% | Realizar un estudio de los recursos, herramientas y áreas necesarias para la creación de la oficina - Crear la Oficina con personal idóneo y manual de funciones definido por área - Integrar los diferentes aspectos tecnológicos mediante reuniones mensuales de los comités existentes - Garantizar el funcionamiento y sostenibilidad de la oficina | Secretaría General - Jefe de Tecnología - Comité Tecnológico - Comité Operativo - Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T | Infraestructura tecnológica - Recursos Humanos - Instalaciones de la entidad | 1 año |
| Incentivos para el uso de las TICs y la implementación de la estrategia | Obtener estímulos por el uso y aprovechamiento de las TIC's en el proceso de acercamiento con el Estado | Porcentaje de incentivos otorgados | De acuerdo a los proyectos adelantados | Evaluar el impacto de los diferentes proyectos de TIC's adelantados por la administración departamental - Definir incentivos y/o estímulos para la comunidad de acuerdo a la evaluación anterior y al grupo de interés a beneficiar - Difundir en los medios de comunicación el tipo de estímulo a otorgar - Garantizar la entrega del incentivo - Evaluar los resultados de la labor realizada | Comité GEL en el Orden Territorial - Coordinación de la Implementación de la Estrategia GEL-T - Comité Tecnológico - Comité Operativo - Oficina de Prensa y Protocolo | Incentivos y/o estímulos a otorgar | 3 años |





Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones
República de Colombia



Gobernación de Norte de Santander



| ACCIÓN | BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS | INDICADORES DE GESTIÓN | METAS | ACTIVIDADES | RESPONSABLES | RECURSOS | TIEMPOS |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Proyectos de Cooperación Internacional relacionados con TIC's | Aprovechamiento de las TICs para acceder a información veraz, oportuna y confiable - Ahorros de tiempo y costos - Mayor acercamiento y confianza en la administración pública - Modernización tecnológica en el departamento | Número de proyectos aprobados | Un proyecto aprobado y en ejecución | Revisar las convocatorias de Cooperación Internacional relacionadas con TIC's existentes en la Web - Desarrollar un proyecto con la metodología indicada por la convocatoria - Presentar el proyecto - Si es seleccionado, garantizar su ejecución | Comité GEL en el Orden Territorial - Coordinación del la Implementación de la Estrategia GEL-T - Comité Tecnológico - Jefe de Tecnología - Secretaría de Fronteras y Cooperación Internacional | Convocatorias- Metodología de la convocatoria - Sitios Web de las convocatorias | 3 años |

La secretaría General y la Oficina de Control Interno de Gestión serán los encargados de la vigilancia, seguimiento, monitoreo y evaluación de los avances de la ejecución del Plan de Acción.

Trimestralmente el Comité GEL en el Orden Territorial, presentará un informe de gestión de la ejecución del Plan de Acción a la Secretaría General; dicho informe se publicará en el sitio Web de la entidad.

El presente documento rige a partir de su firma.

Este Plan de Acción se adopta a los 19 días del mes de noviembre de 2009.

En constancia firma:

SILVANO SERRANO GUERRERO
SECRETARIO GENERAL – LÍDER COMITÉ GEL -T
GOBERNADOR (E) NORTE DE SANTANDER





**Ministerio de Tecnologías de
Información y Comunicaciones**
República de Colombia



**Gobernación
de Norte de
Santander**

