



Estrategia de Gobierno en línea

Plan de uso de herramientas de Interacción aplicadas al ciclo de la Gestión Local¹

GOBERNACION NORTE DE SANTANDER

Octubre de 2011

Diseño: Ángel Guzmán García – Asesor de Demanda

¹ Da cumplimiento a las fichas del modelo metodológico IIH18 Elaborar e implementar propuesta para el uso y apropiación de las herramientas (asociarla a los ciclos de la gestión local, eventos culturales, dinámicas propias de la región, etc.)



TABLA DE CONTENIDO

PLAN DE IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS DE INTERACCION APLICADA AL CICLO DE GESTION LOCAL.....	3
<i>Presentación.....</i>	3
<i>Objetivos Generales del Plan.....</i>	3
<i>Declaración de Compromiso.....</i>	4
<i>Comité y Política editorial.....</i>	4
ANTECEDENTES	
<i>Resultados de los laboratorios.....</i>	5
<i>Herramientas aplicables identificadas.....</i>	5
<i>Identificación de los momentos en el ciclo de la administración pública local.....</i>	7
PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN	
<i>Tabla general de planeación.....</i>	8
APRENDIZAJE DE LAS EXPERIENCIAS	
<i>Ficha de Recuperación de Aprendizajes.....</i>	12
<i>Notas finales.....</i>	13



PLAN DE IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS DE INTERACCION APLICADA AL CICLO DE GESTION LOCAL

Entidad Territorial: Gobernación Norte de Santander

Presentación

El presente plan de implementación de herramientas de interacción a través de www.nortedesantander.gov.co de la Gobernación Norte de Santander, es una herramienta que establece el avance de la Estrategia de Gobierno en línea y su fin primordial de facilitar las relaciones del Estado con los ciudadanos y empresas. Procura fijar el derrotero para su implementación, uso y sostenibilidad de acuerdo con las dinámicas locales y regionales y los avances tecnológicos en la entidad.

A través del uso de las diferentes herramientas de interacción en www.nortedesantander.gov.co se procura el avance en la modernización de las relaciones de la administración local con los ciudadanos y empresa a partir de los siguientes postulados que deberán ser asumidos, practicados y promovidos por todas las instancias de la administración²:

1. La participación ciudadana es una relación de colaboración con el Gobierno, en la que los ciudadanos toman parte activa en los procesos de decisión política.
2. La participación ciudadana brinda un aumento de su legitimidad política y un incremento de la calidad de las decisiones políticas al contar con los aportes de los afectados por éstas.
3. La utilización de las TIC, tanto para la realización de procesos participativos virtuales como para acompañar y apoyar los procesos participativos presenciales se constituye en un hecho prometedor que provoca que:
 - a. La participación por medios virtuales facilite la extensión de la participación a sectores de la ciudadanía que normalmente no participarían, como los jóvenes, adolescentes, ciudadanos que no cuentan con suficiente tiempo por asuntos laborales y familiares, etc.
 - b. Permite también una mayor flexibilidad en los procesos participativos y hace más eficiente la distribución e intercambio de información, lo que representa menores costos y mayor eficiencia.
 - c. Fomenta, por último, una mayor legitimidad, por cuanto se constituye en un mecanismo de establecimiento de la agenda por parte de la propia ciudadanía.

Objetivos Generales del Plan

- Generar un nivel significativo de apropiación por parte de la Entidad Territorial, alrededor del uso de las herramientas de interacción para soportar y obtener información alrededor de eventos relevantes para el ciclo de la gestión pública territorial.
- Definir un plan a mediano y largo plazo de uso de las herramientas de interacción asociado a eventos importantes del ciclo de la gestión pública territorial.

² Tomado de Componente Cinco- Estrategia de Gobierno en línea territorial – Pagina 51



Declaración de Compromiso

La administración departamental y todos sus integrantes asumen el compromiso de contribuir al fortalecimiento y modernización de las formas de relación estado – ciudadano y empresa con el uso debido de las herramientas de interacción y comprometiéndose a³:

- Apoyar y orientar a los usuarios
- Brindar información precisa, oportuna y veraz.
- Utilizar un lenguaje sencillo, claro y respetuoso.
- Definir y explicar las reglas de funcionamiento de los diferentes mecanismos de interacción a los usuarios.
- Respetar las reglas de funcionamiento (Por ejemplo, que el tiempo de respuesta a una solicitud sea rápido, en el tiempo determinado y la respuesta clara, de modo que el usuario sepa qué tiene que hacer a continuación).
- Documentar los ejercicios de interacción que se adelanten, de manera que se constituyan en un insumo de retroalimentación para la administración.
- Tener en cuenta los aportes y observaciones realizados por la ciudadanía y que se materialicen de diversas maneras (por ejemplo, si son aportes al Plan de Desarrollo, que se incluyan dentro del documento; si son observaciones para mejorar el sitio Web, que se acojan, etc.).

Comité y Política editorial

El comité editorial responsable de los contenidos del sitio Web así como de cada una de las actividades a ejecutar en el marco del presente plan de comunicaciones estará conformado por:

- El Gobernador o su representante.
- El líder GEL de la entidad territorial.
- El jefe de la oficina de prensa o comunicaciones de la entidad.
- Un miembro del comité GEL

En todos los casos la entidad territorial seguirá como Política Editorial la establecida en el Manual de Gobierno en línea establecido por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones.

Todos los contenidos comunicativos y de diseño en general seguirán los parámetros establecidos en el Manual de Identidad GEL y en el documento de Lineamientos Comunicacionales de Iniciativas GEL.

³ Tomado de Componente Cinco- Estrategia de Gobierno en línea territorial – Pagina 55



En todos los casos y eventos de uso de las herramientas de interacción se recordará a la ciudadanía y empresarios sus responsabilidades al momento de participar que consiste en⁴:

- Utilizar correctamente los mecanismos de interacción, conociendo la utilidad que cada uno reporta
- Participar mediante la entrega de aportes valiosos e interesantes
- Utilizar un lenguaje claro y respetuoso
- Conocer y respetar las reglas de funcionamiento de los mecanismos

ANTECEDENTES

Resultados de los laboratorios

Fortalezas:

1. Contacto directo con los ciudadanos.
2. Se rompen distancias
3. Se reducen costos tanto para el ciudadano, como para la entidad
4. Mejora en la atención y orientación al ciudadano
5. Generación de cultura virtual
6. Atención personalizada
7. Aumenta la credibilidad de la entidad ante la ciudadanía

Debilidades:

1. Falta de recursos para implementación de ciertas herramientas
2. No acogida de la ciudadanía
3. Costos versus ingresos /beneficios
4. Poco uso de la ciudadanía
5. Falta de capacitación de personal

Herramientas aplicables identificadas

1. Chat en línea
2. Correos institucionales
3. Blogs
4. Foros
5. Servicios y/o trámites en Línea
6. Redes sociales

⁴ Ibid



HERRAMIENTA	RAZONES PARA IDENTIFICARLA
Chat en línea	Permite contacto en tiempo real con el ciudadano, se brinda orientación inmediata
Correos institucionales	Permite a la ciudadanía enviar solicitudes a las diferentes secretarías, sin necesidad de realizarla presencialmente.
Blogs	Permite a la ciudadanía dejar su opinión acerca de un tema específico donde se han publicado con anterioridad información detallada del mismo.
Foros	Permite a la ciudadanía dar opinión acerca de una pregunta específica planteada por la entidad.
Servicios y/o trámites en línea	Estas herramientas nos permiten brindar a la comunidad un mejor acceso a los servicios y/o trámites ofrecidos por la administración.



Identificación de los momentos en el ciclo de la administración pública local

Identificación de los momentos del ciclo de la gestión local o territorial que generan mayor interrelación Estado – Ciudadanos

No	MOMENTO IDENTIFICADO	PERIODO DE OCURRENCIA	DINÁMICA DE GRUPO	CARACTERÍSTICAS PARTICULARES
	Nombre	Ejemplo Enero a Febrero	<p>Describir brevemente que es lo que se hace. Por ejemplo: Los ciudadanos deben pagar el impuesto de renta.</p> <p>Los ciudadanos deben realizar la matrícula electrónica de los estudiantes para diez (10) colegios y escuelas públicas</p>	<p>Describe las características del ciclo que más lo hacen especial y que puedan servir para definir qué herramienta de interacción facilitaría más la relación con la administración y generaría mayor satisfacción en la comunidad.</p>
1	Orientación diaria en diferentes áreas y secretarías, acerca de los diferentes trámites y servicios	Permanente en todas las secretaría y/o áreas	El ciudadano se acerca a determinada área o secretaría para solicitar información relacionada con los diferentes trámites y servicios que ofrece la entidad.	Este evento en algunas áreas, distrae a funcionarios de sus labores cotidianas, en algunos casos los requerimientos solicitados no se solucionan en el área donde se solicito. Esto hace que el solicitante deba dirigirse a otra área, en algunos casos el funcionario desconoce hacia donde debe dirigirse el ciudadano, ocasionándose descontento del ciudadano y mala imagen de la entidad
2	Obtención de información específica	Permanente en todas las secretaría y/o áreas	El ciudadano requiere de información específica de un tema que se desarrolla en un área o secretaría. Ejemplo; información de proyectos presentados ante el banco de proyectos. Información relacionada con el presupuesto de la entidad	La herramienta de correos electrónicos institucionales permite la adquisición de información específica solicitadas a determinadas áreas o secretarías; esta herramienta ha sido muy útil a los entes nacionales.
3	Opinión sobre un tema determinado	Permanente	El ciudadano requiere expresar sus opiniones acerca de temas de interés social o de la gestión adelantada por la administración. Como el caso de rendición de cuentas, evento que requiere obligatoriamente la participación de la ciudadanía.	Siendo de obligatoriedad la publicación e invitación a la comunidad a participar de forma constructiva en el desarrollo de temas de interés social. Los blogs son una herramienta útil para lograr canalizar una información determinada, y le permite a la comunidad dejar su opinión en cuanto al tema.
4	Evaluación de servicios y/o trámites ofrecidos o evaluación de determinada gestión adelantada por la administración	Permanente	Teniendo presente la importancia de la evaluación y mejora continua que deben presentar de los servicios y/o tramites ofrecidos por la administración departamental. Y siendo los ciudadanos los que receptionan los mismos, son ellos quienes son conocedores de la necesidades y cómo deben ser atendidas	Estableciendo foros donde se pregunte a la comunidad sobre los servicios y/o trámites ofrecidos por la administración; y en general realizar diferentes preguntas que permitan retroalimentar los procesos y plantear mejoras en el manejo de los mismos, permitirán a la administración no solo mejorar, sino generar cultura virtual, donde la ciudadanía tenga participación activa del desarrollo de la gestión.
5	La demanda de determinados servicios y trámites que ofrece la entidad,	Periódicos y permanentes	La liquidación y pago de impuesto vehicular, la liquidación del impuesto de consumo, la descarga de formularios para la obtención de servicios y/o trámites, la verificación de autenticación del licor que se comercializa-	La creación de mecanismos que permitan la obtención de trámites y servicios a través de un click, brinda a la ciudadanía la obtener los mismos de una manera más fácil y rápida, permitiendo ahorro de tiempo y dinero



PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN

Tabla general de planeación

Diligencie la tabla siguiente de acuerdo con las siguientes instrucciones.

- Registre aquí el mismo nombre utilizado en el cuadro de identificación de momentos del ciclo. Una vez identificados se deben ordenar temporalmente según su ocurrencia (con ocurrencia menor a un año etc.). Tenga en cuenta que dentro de los eventos que pasan con una mayor periodicidad se debe resaltar el proceso de formulación de planes de desarrollo **(1)**
- Registre las fechas en que normalmente ocurre el momento del ciclo. Tenga en cuenta que es en esos periodos de tiempo en que deben estar disponibles y se deben utilizar las herramientas de interacción y para esas fechas deberá encontrarse ejecutadas las acciones establecidas en las casillas 7 y 9 **(2)**
- Identifique, de acuerdo con el análisis realizado antes (resultados de los laboratorios, identificación de herramientas y características de los momentos) que herramientas de interacción le son más propicias a la optimización de la interrelación Estado – ciudadano y / o empresarios. **(3)**
- Registre el área o las áreas responsables del momento. Incluya siempre ya sea como responsable o como apoyo al Comité de Gobierno en línea, *el web master*, el área de sistemas y de comunicaciones o prensa. **(4)**
- Establezca de la manera más concreta posible cual es el público objetivo con el que se relaciona el momento. Defínalo a partir de las características del momento y la dinámica de grupo establecida en el cuadro de identificación de los momentos del ciclo **(5)**
- Establezca que tipo de actividades internas en la administración (gobierno) local son indispensables para que con el concurso de las áreas implicadas de manera particular y de todo el personal de manera general se desarrolle lo planeado con éxito. Las acciones deben incluir necesariamente actividades de sensibilización y capacitación en el entendido de que el trabajador de la entidad es el principal canal de transmisión del conocimiento. Estas actividades se deben relacionar con el plan de comunicación interno diseñado para el desarrollo de la Estrategia de Gobierno en línea. **(6)**
- Establezca el cronograma para el desarrollo de las actividades de preparación interna. Asígnele un área o áreas responsable-s a esas actividades **(7)**
- Establezca de manera clara y precisa las actividades a realizar con destino al público objetivo. Se debe resaltar que al momento de ejecutar las actividades de uso de las herramientas de interacción, se deben adelantar planes de comunicaciones y talleres con la comunidad y los ciudadanos que aseguren un verdadero uso de las herramientas disponibles. En la medida de las posibilidades se deben programar talleres y campañas en los medios de comunicación disponibles que contengan, además del mensaje de participación, un alto contenido de capacitación sobre el uso de esas herramientas **(8)**
- Establezca el cronograma para el desarrollo de las actividades de preparación externa. Asígnele un área o áreas responsable-s a esas actividades. Identifique igualmente si se realizará mediante la contratación de operadores y en lo posible identifique la fuente de financiación **(9)**



- Teniendo en cuenta los propósitos de la Estrategia de Gobierno en línea, las características del momento del ciclo de gestión, las características poblacionales y las metas del plan de desarrollo, establezca los resultados esperados del ejercicio de uso y participación a través de las herramientas de interacción **(10)**



Planeación

Estrategia de uso de herramientas de interacción a partir del ciclo de la gestión pública territorial y las dinámicas locales

Actualmente en la administración departamental se encuentran disponibles las siguientes herramientas de interacción:

1. Chat en línea - Implementado como orientador
2. Correos institucionales.
3. Blogs - Utilizado en temas como rendición de cuentas infancia, adolescencia y juventud, Colombia humanitaria
4. Servicios en parcialmente en Línea - Cómo la liquidación del impuesto vehicular, la liquidación del impuesto al consumo de cervezas, vinos, licores y cigarrillos, la descarga de formularios para la obtención de servicios y/o trámites dirigidos a la comunidad educativa y la verificación de autenticación del licor que se comercializa.

Dichas herramientas están a disposición de la ciudadanía de manera permanente y le han permitido a la entidad dar cumplimiento a las directrices nacionales. Sin embargo día a día salen al mercado virtual herramientas y aplicaciones que permiten mejorar la comunicación ciudadano – estado. En pro de la mejora continua y teniendo presentes las aplicaciones y herramientas existentes en el mercado, la entidad plantea la implementación de las siguientes:

(1) Evento - Momento ¹	(2) Fecha de ocurrencia	(3) Herramientas de interacción a implementar	(4) Área Responsable	(5) Público objetivo a atender	(6) Actividades de Preparación Interna	(7) Cronograma	(8) Actividades de Preparación Externa	(9) Cronogram a	(10) Resultados que se esperan obtener
Con ocurrencia menor a un año									
Rendición de cuentas	Anual	Foros	Secretaría General - Coordinación Estrategia Gobierno en Línea	Toda la comunidad Nortesantandereana	Capacitación en manejo de foros - evaluación de temas a tratar	Noviembre 2011	Difusión de la herramienta a través de programa institucional	Diciembre 2011	Participación activa de la comunidad en los diferentes temas
Información general de interés general - eventos	Permanente	Redes sociales	Área de Prensa y protocolo	Toda la comunidad Nortesantandereana	Capacitación en el manejo de redes sociales - manejo de	Noviembre 2011	Difusión de la herramienta a través de	Diciembre 2011	Participación activa de la comunidad en los



sociales - eventos - nuevos servicios en línea					protocolo de información		programa instituciona l		diferentes temas - generación de cultura virtual
Con ocurrencia anual									
Pago de impuesto vehicular	anual	Servicios en línea	Área responsable del trámite y/o servicios	Vehículos matriculados en Norte de Santander	Capacitación dirigida al dueño del trámite y/o servicio a ofrecer en línea o parcialment e en línea	Enero - 2012	Difusión a través de programa instituciona l acerca del servicio y/o trámite en línea y sus beneficios. De acuerdo al público objetivo realizar rueda de prensa que permita informar a los interesados sobre el tema	Diciembr e - 2012	Participació n y uso de la ciudadanía objetivo del trámite y/o servicios puestos en línea-
Con ocurrencia cada dos años									

APRENDIZAJE DE LAS EXPERIENCIAS

Ficha de Recuperación de Aprendizajes⁵

Con el propósito de darle sostenibilidad al uso de las herramientas de interacción y al proceso en sí mismo a partir de las propias experiencias desarrolladas en la entidad territorial, todas las actividades ejecutadas en el marco del plan deberán concluirse con la elaboración de la siguiente ficha. Su archivo y custodia se dará en el marco de la gestión documental establecida en la entidad.

Objetivo: Recuperar lecciones de **momentos significativos** para ir conformando un banco de información de aprendizajes, que pueda usarse en la sistematización y pueda ser compartido con otras personas interesadas en las experiencias que realizamos.

Título de la ficha: Mejoramiento en la orientación y atención brindada a la ciudadanía Nortesantandereana

Nombre de la persona que la elabora: Ruth Lorena Cárdenas Vianchá

Entidad Territorial: Gobernación Norte de Santander

Fecha y lugar de elaboración de la ficha: 31 de octubre de 2011

a) Contexto de la situación:

En la oficina de calidad, dando cumplimiento a las directrices establecidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea, se reúnen el representante de la Fundación Alberto Merani Dr. Eduard Martín Calderón Reales quien es la persona encargada de realizar el acompañamiento a la Gobernación Norte de Santander, y la Coordinadora para la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea de la Gobernación Norte de Santander, Dra. Lorena Cárdenas, con el fin de evaluar los diferentes mecanismos de interacción implementados por la entidad para mejorar la comunicación y servicios ofrecidos a la comunidad

b) Relato de lo que ocurrió

Iniciada la reunión se realiza la respectiva evaluación de página donde se logran identificar una a una las herramientas de interacción implementadas por la entidad, analizando sus características y beneficios. Se logra identificar la necesidad de la aplicación de los foros y el uso de las redes sociales para allegar información a la ciudadanía más joven. Dichas evaluaciones siempre se plantean o evalúan de acuerdo a lo establecido en el manual

⁵ Tomado de Guía para sistematizar experiencias de Oscar Jara Holliday



de Gobierno en Línea emitido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

c) Aprendizajes

La evaluación realizada de acuerdo a los direccionamientos nacionales y teniendo presente las experiencias arrojadas en cada una de las herramientas aplicadas nos permiten establecer que las herramientas y aplicaciones de interacción existentes, mejoran la atención brindada a la ciudadanía, muestran llamativamente la gestión adelantada por la administración, fortalecen el posicionamiento de la cultura virtual y dan sostenibilidad a la Estrategia Gobierno en Línea.

d) Recomendaciones:

Antes de aplicar una herramienta evaluar costo – beneficio, capacitarse en el manejo de la misma, en la planeación establecer estrategias de difusión para llegar a la ciudadanía objetivo. Revisar constantemente las aplicaciones ofrecidas en la web.

Palabras Claves: Servicio, interacción, virtual, herramientas, aplicaciones.

Notas finales

- Una vez establecida la estrategia de uso de las herramientas de interacción, se debe poner a consideración del Comité de Gobierno en línea y de los responsables de las distintas áreas o sectores que hayan sido involucrados, para que sean ellos los encargados de realizar los últimos ajustes a la propuesta.
- Todo ejercicio que se realice de implementación y en general del plan debe documentarse (formato de recuperación de aprendizaje) de forma tal que pueda ser un insumo valioso de retroalimentación.

Elaboró: _____

Nombres y Apellidos: Ruth Lorena Cárdenas Vianchá

Cargo: Coordinador para la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea de la Gobernación Norte de Santander

(Trabajador de la Entidad Territorial – Responsable de la Elaboración del Plan)