

## **A. DIAGNÓSTICO PRELIMINAR**

1. El sitio web se encuentra actualmente en un 65% de cumplimiento en la Fase I y en un 44% en la Fase II. El área Administrativa es la encargada de actualizar el Portal Web.
2. El Sitio web se actualiza permanentemente con noticias.
3. El Comité Antitrámites y de Gobierno en línea se encuentra creado por medio de la Resolución de Gerencia No. 065 de agosto 27 de 2009.
4. La Promotora cuenta con un hosting en la modalidad de arrendamiento por un año, alojamiento de de su portal y correos institucionales.
5. La Entidad cuenta con un dominio .gov.co.
6. Se cuenta con clave, usuario y administrador para la publicación de trámites y servicios en el Portal del Estado Colombiano y su Sistema Único de Información de Trámites.
7. En acompañamiento con el operador de trámites y servicios regional, se inicia el proceso de levantamiento de información y publicación en el portal.

## **B. MATRIZ DE PROYECTOS**

A continuación se presenta la matriz donde se registran los proyectos asociados a las respectivas líneas de acción y los objetivos estratégicos, 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 sector/rama/organismo en el corto, mediano plazo y largo plazo.

Tabla 1. Matriz de registro de proyectos.

Ejes de Acción	Política o Línea Estratégica en La Promotora	Proyectos Identificados	Metas	Indicadores de Resultado	Fases de Gobierno en línea asociadas	
					Fase Asociada	Criterios de la Fase
<b>Mejores Servicios</b>	PEREIRA SEGURA / GOBIERNO CON TODOS	ESTADO MODERNO	Realizar seminarios - talleres de conocimiento del negocio (INFIS) y del portafolio de servicios de LA PROMOTORA , gerencia del servicio , técnicas de servicio y atención al cliente para todos los funcionarios	Sistema de Información Corporativo	Democracia en línea.	Capacitación en servicios dirigidos a clientes.
<b>Transparencia</b>	PEREIRA SEGURA / GOBIERNO CON TODOS	ESTADO MODERNO	Mantener una alta visibilidad	Visibilidad de la Gestión (Página Web, planeación y presupuesto, contratación, trámites, recurso humano, bienes y servicios.)	Información en línea.	Presupuesto, Políticas. Planes, programas y proyectos institucionales. Contratación. Directorio de funcionarios principales. Trámites y servicios.
<b>Eficiencia del Estado</b>	PEREIRA SEGURA / GOBIERNO CON TODOS	PEREIRA DIGITAL	6 Tramites en línea.	Numero de Trámites en línea del Gobierno.	Transacción en línea.	TRÁMITES Y SERVICIOS
		ESTADO MODERNO	Implementar la plataforma de Tecnología de Información.	Sistema de Información Corporativo	Fase de transformación.	Información, trámites y servicios dirigidos a clientes.

### C. AVANCE DE GOBIERNO EN LÍNEA PROYECTADO POR LA PROMOTORA

Tabla 2. Avance Fase de Información en línea.

FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA	LA PROMOTORA	
	CUMPLE SI O NO	Fecha de cumplimiento
<b>Acerca de la Entidad</b>		
Misión y visión	Sí	24-oct-08
Objetivos y funciones	Sí	24-oct-08
Organigrama	Sí	24-oct-08
Localización física	Sí	24-oct-08
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax	Sí	24-oct-08
Correo electrónico de contacto	Sí	24-oct-08
Horarios y días de atención al público	Sí	24-oct-08
Directorio de funcionarios principales	Sí	24-oct-08
Directorio de entidades	NO APLICA	NO APLICA
Directorio de agremiaciones y asociaciones	Sí	24-oct-08
<b>Normatividad</b>		
Resoluciones y/u otros actos administrativos de carácter general	NO	01-dic-09
<b>Políticas, planes, programas y proyectos institucionales</b>		
Líneas estratégicas o proyectos institucionales	NO	01-dic-09
Contacto con dependencia responsable	NO	01-dic-09
<b>Trámites y servicios</b>		
Listado de trámites	NO	01-dic-09
Listado de servicios	NO	01-dic-09
<b>Control y rendición de cuentas</b>		
Informes de Gestión	NO	01-dic-09
Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados	NO	01-dic-09
<b>Servicios de información</b>		
Boletines y publicaciones	NO	01-dic-09
Noticias	Sí	24-oct-08
Calendario de actividades	NO	01-dic-09

Política de privacidad y condiciones de uso	Sí	24-oct-08
<b>Estándares de presentación</b>		
Identidad visual	Sí	24-oct-08
Enlace al Portal del Estado Colombiano	NO	01-dic-09
Fecha de la última actualización	NO	01-dic-09
División de los contenidos	Sí	24-oct-08
Uso de colores	Sí	24-oct-08
Uso de marcos	Sí	24-oct-08
Manejo de vínculos	Sí	24-oct-08
<b>Estándares de funcionamiento</b>		
Mapa del sitio	Sí	24-oct-08
Acceso a la página de inicio	Sí	24-oct-08
Acceso al menú principal	Sí	24-oct-08
<b>Estándares Técnicos</b>		
Nombre de dominio	Sí	24-oct-08
Marcación y/o etiquetado	NO	01-dic-09
Tiempo de despliegue	Sí	24-oct-08
Parpadeo	Sí	24-oct-08

Tabla 3. Avance Fase de Interacción en Línea.

FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA	LA PROMOTORA	
	CUMPLE SI O NO	Fecha de cumplimiento
<b>Mecanismos de Interacción</b>		
Buzón de contáctenos	Sí	24-oct-08
Buzón de peticiones, quejas y reclamos	NO	01-dic-09
Mecanismo de búsqueda	Sí	24-oct-08
Suscripción a servicios de información al correo electrónico	NO	01-dic-09
Encuestas de opinión	NO	01-dic-09
Información en audio y/o video	Sí	24-oct-08
Descarga de documentos	Sí	24-oct-08
Mecanismos de participación	NO	01-dic-09
<b>ETAPAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>		

Formulario para descarga o diligenciamiento en línea	NO	01-dic-09
--	----	-----------

**Tabla 4. Avance Fase de Transacción en Línea.**

FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA	LA PROMOTORA	
	CUMPLE SI O NO	Fecha de cumplimiento.
<b>Utilidades Web</b>		
Acceso vía WAP/PDA	NO	01-dic-10
Medición de la satisfacción de los usuarios	NO	01-dic-10
Suscripción a servicios de información al teléfono móvil	NO	01-dic-10
Georeferenciación	NO	01-dic-10
Otro idioma	NO	01-dic-10
Política de seguridad	NO	01-dic-10
Monitoreo del desempeño y uso	NO	01-dic-10
<b>ETAPAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA</b>		
Trámites y servicios que no requieren comprobar la existencia de alguna circunstancia	NO	01-dic-10

**Tabla 5. Avance Fase de Transformación en Línea.**

FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA	LA PROMOTORA	
<b>Rediseño de procesos y procedimientos</b>		
Plan de simplificación, racionalización y estandarización de trámites	NO	01-dic-11
Ejecución del plan (ejecutado vs. programado)	NO	01-dic-11
<b>Orientación al ciudadano</b>		
Múltiples canales	NO	01-dic-11
Personalización	NO	01-dic-11
Accesibilidad Web	NO	01-dic-11
Incentivos y/o estímulos	NO	01-dic-11
<b>Generación de capacidades</b>		

Formación en Gobierno en línea	NO	01-dic-11
Formación en temas relacionados con el Gobierno en línea	NO	01-dic-11
<b>Gestión de la información</b>		
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	NO	01-dic-11
Lenguaje estándar para el intercambio de información	NO	01-dic-11
Políticas de interoperabilidad	NO	01-dic-11
Tramitador en línea	NO	01-dic-11
Centro de Contacto al Ciudadano	NO	01-dic-11
<b>ETAPAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA</b>		
Trámites y servicios que requieren comprobar la existencia de alguna circunstancia		

Tabla 6. Avance Fase de Democracia en Línea.

FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA	LA PROMOTORA	
	CUMPLE SI O NO	Fecha de cumplimiento.
<b>Participación electrónica</b>		
Construcción y seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos.	NO	01-dic-12
<b>Población Vulnerable</b>		
Información, trámites y servicios dirigidos a población vulnerable	NO	01-dic-12

#### D. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ

Una vez convocados los funcionarios de la Entidad, el Comité Antitrámites y de Gobierno en línea de La Promotora, quedó conformado de la siguiente manera:

##### ❖ LÍDER DEL COMITÉ

**Gabriel Alberto Viveros Naranjo**, Gerente General; quien estará encargado de responder ante la comunidad, el Programa de Agenda de Conectividad, el Ministerio de 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 DE CONTROL INTERNO

**Claudia Patricia Roncancio Restrepo**, Asesora de Control Interno. Es responsable del seguimiento y control al cumplimiento del plan de acción de Gobierno en línea de la Entidad y de la ejecución de decisiones que en esta materia adopta el Comité.

#### ❖ INTEGRANTES DEL COMITÉ

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
LUIS FERNANDO COLLAZOS Q.	Director Administrativo y Financiero
ORLANDO BEDOYA GIRALDO	Director de Planeación Estratégica
ANDRÉS FELIPE BLANCO OSPINA	Profesional Universitario Grado 3

#### ❖ INVITADOS PERMANENTES

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
OLGA LUCÍA ÁNGEL DUQUE	Secretaria General
CLAUDIA PATRICIA RONCANCIO	Asesora de Control Interno

Los integrantes del Comité participan en la definición del plan de acción de Gobierno En Línea y mantienen una visión constante de las oportunidades que podrían generarse con la incorporación de las TIC en sus áreas de acción, para el fortalecimiento de la gestión pública, a través de una mejor atención y participación de los ciudadanos, la eficiencia en los procesos administrativos y una efectiva prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

#### E. MARCO ESTRATÉGICO

- **Visión del plan de acción de Gobierno En Línea:**

Para el año 2012, EL INSTITUTO DE FOMENTO Y PROMOCIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE PEREIRA "LA PROMOTORA", habrá desarrollado todas las fases de la Estrategia de Gobierno en línea en todas las instancias de la Entidad, se habrán automatizado los principales tramites y servicios, ofreciendo mayores y mejores servicios, para garantizar la transparencia de la gestión pública y desarrollar una participación activa en la relación Estado –Ciudadano, con la consecuente mejora continua de la gestión.

- **Objetivo general:**

Desarrollar acciones para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en EL INSTITUTO DE FOMENTO Y PROMOCIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE PEREIRA "LA PROMOTORA", involucrando a todos los Funcionarios de la Entidad y

la Comunidad en general. A fin de garantizar la permanencia en el tiempo, difundiendo y mejorando las herramientas informáticas disponibles y los contenidos en cada una de las fases.

- **Objetivos específicos:**
  - Liderar la actualización y desarrollo del Plan de Acción en cada una de las fases de la estrategia.
  - Identificar los trámites y servicios con mayor demanda por parte del ciudadano, para su simplificación y automatización.
  - Atraer y motivar a los ciudadanos y ciudadanas para que se apropien de la Estrategia de Gobierno en línea, llevándolos hacia la construcción de ciudadanía digital.
  - Definir mecanismos de interacción del ciudadano y el Estado, a través del uso de las Tics.
  - Desarrollar acciones e iniciativas encaminadas a la transformación social y cultural para dar continuidad y sostenibilidad de la estrategia a través del tiempo.
  - Diseñar mecanismos que garanticen la implementación, la puesta en marcha, el seguimiento y control del plan de acción de la Estrategia de Gobierno en línea.

## **F. MARCO DE ACCIÓN**

Se definen las siguientes líneas de acción para el plan:

- Diagnóstico del sitio Web.
- Diseñar y difundir procedimientos de actualización del sitio Web.
- Identificación de trámites y servicios que puedan ser sujetos de automatización, por medio del portal web de la entidad.
- Realizar convenios de cooperación con otras entidades, agremiaciones y grupos representativos a nivel local, para lograr la transformación cultural, todo esto encaminado hacia la construcción de un ciudadano digital.
- Dar sostenibilidad a la estrategia en los cambios de administración.

## MARCO OPERATIVO

Tabla 7. Estructura del Plan de Acción de Gobierno en línea de La Promotora

Acción	Beneficios para los ciudadanos	Indicadores de gestión	Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempos
Reunión del comité de Gobierno en línea en La Promotora.	Calidad y pertinencia de los contenidos publicados en el Sitio Web.	Frecuencia de reunión del Comité GEL en La Promotora.	Trimestral	Llamado a lista y Diagnóstico de avances entre reunión y reunión.	Comité GEL en La Promotora.	Sitio Web.	4 años
	Fomento del avance en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea	Cantidad de solicitudes publicadas / Cantidad de solicitudes aprobadas.	80%	Revisión de avances en c/u de las fases de la implementación de GEL en La Promotora.		Actas del Comité GEL en La Promotora.	
		Cantidad de noticias publicadas.	1 mensual	Revisión de calidad y cantidad de registros en el sitio web.		Información de retroalimentación de todas las áreas y comunidad.	
Cantidad de resoluciones, informes de gestión y proyectos institucionales							
Actualización del sitio Web	Brindar Información vigente, oportuna y confiable a la ciudadanía.	Frecuencia de actualización del sitio Web.	Quincenal	Validar la vigencia, confiabilidad y competencia de la información registrada en el sitio Web.	Administrador del sitio web.	Sitio Web.	1 año

Acción	Beneficios para los ciudadanos	Indicadores de gestión	Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempos
		Cantidad de quejas recibidas.	3/ mes	Publicación de de la información registrada por parte de los Autores que cumpla los parámetros calidad, vigencia, y política editorial.	Comité GEL La Promotora.	Información de las entidades y/o dependencias.	
	Visibilización de la Gestión de La Promotora.	Encuesta de opinión en el sitio Web.	1 al mes			Bases de datos de medición de indicadores.	
	Facilitar la Relación del ciudadano con La Promotora.	Nivel de calidad de los contenidos registrados por los autores.	100%			Correos electrónicos institucionales	
Acciones para avanzar en las 5 fases de GEL en La Promotora.	Promover el uso de las TIC como medio de interacción con las entidades del estado y los ciudadanos	Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de información.	100%	Conocer la metodología de evaluación definida por el Programa Gobierno en línea.	Funcionarios públicos.	Metodología de evaluación de las fases de GEL por el Programa Agenda de Conectividad.	5 años
		Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de interacción.	100%	Realizar una primera evaluación para definir el estado inicial		Manuales e informes de avance en cada una de las fases del	

Acción	Beneficios para los ciudadanos	Indicadores de gestión	Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempos
						GEL.	
		Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de transacción.	100%	Definir acciones para avanzar en cada una de las fases de GEL		Estadísticas del sitio Web.	
		Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de transformación.	100%	Desarrollar evaluaciones anuales para determinar el avance en las fases.	Comité GEL en La Promotora.	Informes de gestión y desempeño de las áreas o dependencias involucradas	
		Porcentaje de criterios cumplidos en la fase de democracia.	100%	Establecer acciones de mejoramiento.			
Identificación de servicios a ser sujetos de optimización, publicación y automatización.	Ofrecer mayores y mejores servicios a todos los ciudadanos.	Porcentaje de servicios publicados en el sitio Web en el año.	80%	Identificación de los servicios ofrecidos por La Promotora	Funcionarios públicos	Sitio Web	
		Porcentaje de servicios automatizados	80%	Levantamiento de información de acuerdo con los formatos y normas establecidas Publicación de la información	Comité GEL en La Promotora.	Información y bases de datos de La Promotora Herramientas y aplicativos	5 años

Acción	Beneficios para los ciudadanos	Indicadores de gestión	Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempos
		Cantidad de servicios automatizados/ Cantidad de servicios prestados	70%	en el sitio Web y sitios conexos  Revisión periódica de la información de los servicios publicados  Iniciar un proceso de automatización de los servicios		en línea  Estadísticas del sitio Web	
		Cantidad de solicitudes en línea / Cantidad de solicitudes personales	60%	Actualización de la información oportunamente, de acuerdo a nuevas leyes, políticas o cambios administrativos			
Identificación de trámites a ser sujetos de racionalización, publicación de información y automatización	Facilitar la relación del ciudadano con el estado de trámites del ciudadano con el Estado.	Porcentaje de trámites publicados en el sitio Web en el año.	100%	Identificación de los trámites de la administración  Levantamiento de información de acuerdo con los formatos y normas establecidas	Funcionarios públicos.  Comité GEL en La Promotora.	Sitio Web  Información de La Promotora  Estadísticas del sitio Web	5 años
		Porcentaje de trámites realizados en línea / Cantidad de trámites ejecutados por las dependencia	100%	Revisión semestral de la información de los trámites publicados  Iniciar un proceso de automatización de los trámites			
		Porcentaje de trámites automatizados.	100%	Actualización de la información oportunamente, de acuerdo a			

Acción	Beneficios para los ciudadanos	Indicadores de gestión	Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempos
				nuevas leyes, políticas o cambios administrativos			
Integración con entidades, agremiaciones y grupos representativos a nivel local, departamental y nacional	Ofrecer mayores y mejores servicios para el ciudadano  Integración de la comunidad con las dependencias y demás entidades de gobierno.	Cantidad de entidades locales vinculadas.	100 % entidades oficiales	Establecer alianzas con las entidades que apoyen y/o fomenten la formulación, evaluación y ejecución de proyectos productivos, sociales, ambientales y culturales  Implementar el servicio en el sitio Web soportado por La Promotora.	Comité GEL en La Promotora  Funcionarios públicos  Líderes y representantes de las asociaciones involucradas	Sitio Web  Convenios interadministrativos  Información de las dependencias  Correos electrónicos institucionales  Herramientas y aplicativos en línea	5 años
		Indicador de satisfacción de las entidades vinculadas.	80% de las agremiaciones de los sectores productivos y afines con La Promotora				
		Cantidad de entidades nacionales vinculadas.	80% de las Asociaciones				

Acción	Beneficios para los ciudadanos	Indicadores de gestión	Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempos
		Cantidad de entidades departamentales vinculadas.	organizadas dentro del municipio afines con La Promotora				
Estrategias para que el Comité GEL en La Promotora empalme con la nueva administración	Garantizar la continuidad y sostenibilidad del proceso en La Promotora	Porcentaje de funcionarios de la nueva administración vinculados al proceso de Gobierno En Línea	80%	Presentación del informe de empalme.	Funcionarios públicos.	Sitio Web.	1 año
				Publicación del documento en el sitio Web .	Comité GEL en La Promotora	Información de La Promotora	
				Realización de actividades de empalme con la nueva administración.			