

Institución: Gobernación de Risaralda
Clasificación orgánica: Ejecutiva
Orden: Territorial
Suborden:
Nivel institucional: Central
Sector:
Naturaleza jurídica:
Departamento: Risaralda
Municipio: Gobernación
Vigencia: Vigencia 2014

1. Elementos transversales

1. 1. Institucionalizar la estrategia de Gobierno en línea

1. 1. 1. Comité de Gobierno en línea

1. ¿La entidad cuenta con un Comité de Gobierno en línea y Antitrámites o alguna instancia que coordine este tema?

- a ☒ SI
b ☐ NO

1. 1. 2. Planeación del Gobierno en línea

2. ¿La Entidad incluye en su Plan de Acción Anual actividades asociadas con la implementación de la Estrategia Gobierno en línea?

- a ☒ SI
b ☐ NO

3. ¿La entidad cuenta con un plan de acción de Gobierno en línea?

- a ☒ SI
b ☐ NO

1. 1. 3. Estrategia de Apropiación

4. Identifique los temas que se incluyeron en el Plan de Capacitación de la entidad:

- a ☒ Buen Gobierno (rendición de cuentas, transparencia, etc)
 b ☒ Gestión Administrativa
 c ☐ Gestión de Tecnologías de la Información (seguridad información, etc)
 d ☒ Gestión Documental
 e ☐ Gobierno en Línea
 f ☐ Innovación
 g ☐ Participación Ciudadana
 h ☒ Servicio al Ciudadano
 i ☐ Sostenibilidad Ambiental (manejo de residuos tecnológicos, etc)
 j ☐ Otro, ¿Cuál?

5. ¿La entidad ha adelantado acciones de mejoramiento en sus procesos internos para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

6. ¿La entidad ha adelantado estrategias de promoción y/o divulgación interna en alguna de las siguientes temáticas?

- a ☒ Estrategia de Gobierno en línea.
- b ☒ Transparencia y divulgación de la información.
- c ☒ Datos abiertos y servicios de valor agregado.
- d ☒ Cultura del servicio.
- e ☒ Calidad de los servicios.
- f ☒ Participación y control ciudadano.
- g ☐ Optimización de procesos.
- h ☒ Seguridad informática y Seguridad de la información.
- i ☒ Medios electrónicos en el procedimiento administrativo y Política de Cero Papel.
- j ☒ Estándares de TI.
- k ☐ Tecnología verde.
- l ☐ Accesibilidad y usabilidad.
- m ☐ Interoperabilidad y colaboración interinstitucional.
- n ☐ No ha adelantado estrategias de promoción y/o divulgación.

1. 1. 4. Monitoreo, evaluación y mejoramiento

7. ¿La entidad ha implementado un esquema de monitoreo que le permita realizar seguimiento a los avances en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea definiendo indicadores y responsables?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

1. 2. Centrar la atención en el usuario

1. 2. 1. Caracterización de usuarios

8. ¿La Entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

9. ¿Sobre cuales de los siguientes aspectos se ha realizado la caracterización de usuarios?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (8 - SI)

- a ☒ Trámites y servicios
- b ☒ Espacios de participación ciudadana
- c ☒ Canales de atención ciudadana
- d ☐ Otro, ¿Cuál?
- e ☐ Ninguno de los anteriores

10. De acuerdo con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por la Entidad, ¿qué características han sido identificadas?

- a ☐ Demográficas
- b ☐ Geográficas
- c ☐ De comportamiento
- d ☒ Necesidades e intereses
- e ☐ Otro, ¿Cuál?
- f ☐ Ninguno

1. 2. 2. Estrategia de Promoción

11. ¿La entidad incorpora dentro de su política acciones de promoción dirigidas a los usuarios?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

12. Cuáles de las siguientes acciones de promoción adelanta la entidad?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (11 - SI)

- a ☒ Promoción de nuevos servicios y de mejoras en los existentes.
- b ☒ Los espacios de participación.
- c ☒ La oferta de información disponible en el sitio web.
- d ☒ Los conjuntos de Datos Abiertos disponibles.
- e ☐ Otro, ¿Cuál?

1. 2. 3. Accesibilidad

13. Señale con cuáles niveles para accesibilidad Web cumplen en los desarrollos del sitio Web de la Entidad, según lo establecido en la Norma Técnica Colombiana 5854

- a ☐ Nivel A
- b ☐ Nivel AA
- c ☒ Nivel AAA

14. Señale los criterios del nivel AAA de la Norma Técnica Colombiana 5854 para los desarrollos de la página WEB con los cuales cumple la Entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (13 - Nivel AAA)

- a ☒ Presentación visual
- b ☒ Imágenes de texto (sin excepciones)
- c ☒ Teclado (sin excepciones)
- d ☒ Sin tiempo
- e ☒ Interrupciones
- f ☐ Re-autenticación
- g ☒ Tres destellos
- h ☒ Ubicación
- i ☒ Propósito de los enlaces (sólo enlaces)
- j ☒ Encabezados de sección
- k ☒ Palabras inusuales
- l ☐ Abreviaturas
- m ☐ Cambios a petición
- n ☒ Ayuda
- o ☒ Prevención de errores
- p ☐ Ninguna

1. 2. 4. Usabilidad

15. Señale las directrices de usabilidad con las cuales cumple la Entidad en su sitio Web en cuanto a arquitectura de información

- a ☒ Objetivos del portal Web
- b ☒ Personajes y escenarios
- c ☒ Necesidades de los usuarios
- d ☒ Evaluación constante
- e ☒ Evaluación de la Arquitectura de Información
- f ☒ Navegación global consistente

- g ☒ Navegación de contexto
- h ☒ Ruta de migas
- i ☒ URL limpios
- j ☒ Tagline
- k ☒ Enlaces bien formulados
- l ☒ Memoria a corto plazo
- m ☐ Ninguna

16. Señale las directrices de usabilidad en materia de impacto con las cuales cumple la Entidad en su sitio Web

- a ☒ Diseño ordenado y limpio
- b ☒ Interfaces en movimiento
- c ☒ Contenido que parece publicidad
- d ☒ Uso adecuado de espacios en blanco
- e ☒ Vínculo a página de inicio
- f ☒ Independencia de navegador
- g ☒ Error de página no encontrada
- h ☐ Ventanas emergentes
- i ☒ Botón atrás
- j ☒ Búsquedas con términos familiares y errores de digitación
- k ☒ Sugerencias de búsqueda
- l ☒ Ubicación en los 10 primeros resultados
- m ☒ Contenido útil
- n ☒ Pirámide invertida
- o ☒ Títulos y encabezados
- p ☒ Vinculos rotos
- q ☒ Justificación del texto.
- r ☒ Ancho del cuerpo de texto.
- s ☒ Fuentes tipográficas comunes.
- t ☐ Texto subrayado.
- u ☒ Desplazamiento horizontal.
- v ☒ Vínculo a la página de inicio.
- w ☐ Contenidos de ejemplo en la página de inicio.
- x ☒ Hojas de estilo para diferentes formatos.
- y ☒ Vínculos visitados.
- z ☐ Calidad del código.
- aa ☒ Campos obligatorios.
- ab ☐ Asociación de etiquetas y campos.
- ac ☒ Validación dinámica de datos.
- ad ☒ Tiempo de carga de las páginas.
- ae ☒ Ejemplos en los campos de formulario.
- af ☒ Listas
- ag ☐ Escaneado de contenido.
- ah ☐ Ninguna

17. Indique los estándares del sitio Web con los que cumple la Entidad

- a ☒ Escudo de Colombia
- b ☒ Imagen institucional

- c ☒ Dominio
- d ☒ Fecha de actualización
- e ☒ Mapa del sitio
- f ☒ Enlace a la página de inicio
- g ☒ Motor de búsqueda
- h ☒ Enlace de atención al ciudadano
- i ☐ Ninguna

18. En el enlace de atención al ciudadano del sitio Web, la Entidad cuenta con:

- a ☒ Enlace a preguntas y respuestas frecuentes
- b ☒ Enlace al calendario de actividades
- c ☒ Enlace a un glosario o diccionario de términos usados en el sitio web y/o en los documentos publicados.
- d ☐ Enlace a ayudas para navegar en el sitio web
- e ☒ Enlace al sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- f ☒ Enlace a los servicios de atención en línea
- g ☒ Enlace a la opción de suscripción a servicios de información
- h ☒ Enlace a ofertas de empleo
- i ☒ Enlace a la oferta de trámites y servicios.
- j ☒ Enlace a la opción de seguimiento a trámites y servicios.
- k ☒ Enlace al espacio para notificaciones a terceros (referente a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1437 de 2011).
- l ☒ Enlace a participación ciudadana
- m ☐ Ninguna

1. 3. Implementar un sistema de gestión TI

1. 3. 1. Revisión del ajuste tecnológico

19. ¿La entidad ha contemplado dentro de su plan de acción anual el tema de gestión de tecnologías de la información (TI)?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

20. ¿Existen Indicadores de gestión para medir el avance de los proyectos de TI?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

21. ¿El área de TI es un área que apoya los procesos misionales de la entidad?

- a ☒ SI
- b ☐ NO
- c ☐ no se cuenta con área de TI

22. ¿Las decisiones de TI se toman en el área de TI?

- a ☒ SI
- b ☐ no, las toma otra área dentro de la entidad

23. ¿Existen acuerdos de servicio en temas de TI al interior de la entidad?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

24. ¿Tienen definidos procesos de gestión para recolección, validación, consolidación y publicación de información de la entidad?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

25. ¿La información suministrada por el área responsable de TI a la alta dirección apoya la toma de decisiones relacionadas con el logro de los objetivos estratégicos?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

26. ¿La entidad cuenta con sistemas de información? (ejemplo: sistema contable)

- a ☒ SI
- b ☐ NO

27. Por favor indique los sistemas de información con los que cuenta la entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (26 - SI)

SISTEMA INTEGRADO FINANCIERO PCT (PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y TESORERIA)
SAIA SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL Y PLATAFORMA DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO
HUMANO RECURSOS HUMANOS INTEGRADO A PCT
SISTEMA DE INFORMACIÓN DE SALUD SISAP
SISTEMA DE INFORMACIÓN ESTADISTICO SIETE
SISTEMA DE CONTRATACIÓN
SISTEMA DE INFORMACIÓN DE COLEGIOS-SECRETARÍA DE EDUCACIÓN,
SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL BANCO DE PROYECTOS-SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

28. ¿Los sistemas de información cuentan con documentación adecuada y vigente que permita dar soporte y mantenimiento adecuados?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (26 - SI)

- a ☒ SI
- b ☐ NO

29. ¿Existen procedimientos de monitoreo y medición de desempeño para ejercer una política de prevención y corrección de fallo en los sistemas de información?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (26 - SI)

- a ☒ SI
- b ☐ NO

30. ¿Existe un soporte técnico (por ejemplo una mesa de ayuda) para apoyar la resolución de incidentes que reportan los usuarios de la entidad?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

31. ¿Están claramente definidos los procedimientos y herramientas para registrar y atender incidentes reportados por los usuarios?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

32. ¿La oferta de servicios de TI es comunicada y divulgada de manera adecuada para su apropiación, a los usuarios?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

33. ¿Se promueven experiencias de aprendizaje alternativo a través de herramientas como e-learning para el fomento del uso y la apropiación de TI para los funcionarios de la entidad?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

34. Señale los aspectos sobre gestión de tecnologías de información y ajuste tecnológico, que están siendo desarrollados por la entidad

- a ☒ Infraestructura tecnológica
- b ☐ Riesgos sobre seguridad física y del entorno
- c ☒ Seguridad informática
- d ☒ Crecimiento de la capacidad de la infraestructura
- e ☒ Plan para la recuperación ante desastres
- f ☐ Otro, ¿Cuál?
- g ☐ Ninguno

35. ¿Dentro de la planeación de la entidad se tienen contempladas acciones relacionadas con el mejoramiento de su infraestructura tecnológica?

- a ☒ SI

b ☐ NO

36. ¿La entidad cuenta con un programa de correcta disposición final de residuos tecnológicos?

a ☒ SI

b ☐ NO

37. Señale las estrategias que la Entidad ha implementado para generar ahorro

a ☒ Computación en la nube

b ☐ Computación por demanda

c ☒ Centros de datos centralizados

d ☐ Otro, ¿Cuál?

e ☐ Ninguno

38. ¿La entidad tiene mecanismos o herramientas que le permitan medir el número de usuarios que acceden o consultan información de la entidad a través de canales electrónicos?

a ☒ SI

b ☐ NO

39. Indique el número de consultas de cualquier tipo realizadas por los usuarios de la entidad por cualquier medio en 2013

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (38 - SI)

2759

40. Indique el número de consultas de cualquier tipo realizadas por los usuarios de la entidad a través de canales electrónicos/digitales durante el 2013

2759

41. ¿A qué monto asciende el gasto total de la entidad para la vigencia 2013?

200789842817

42. ¿A qué monto asciende el gasto total de la entidad en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para la vigencia 2013?

1245000000

43. ¿Cuál era el número total de empleados/funcionarios/servidores públicos al cierre de la vigencia?

a ☒ Hombres : 424

b ☒ Mujeres : 1039

44. Indique el número de empleados/funcionarios/servidores públicos graduados en programas académicos relacionadas con la gestión de tecnologías de la información (Ej: Ingeniería de Sistemas, Tecnología en Redes de Información y Comunicaciones; Especialización en Seguridad de la Información)

7

45. ¿Cuántos empleados/funcionarios/servidores públicos de su entidad desempeñaron funciones relacionadas con Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) durante el 2014?

a ☒ Hombres : 9

b ☒ Mujeres : 6

46. ¿Cuántos empleados/funcionarios/servidores públicos en su entidad usaron rutinariamente el correo electrónico para su trabajo durante el 2014?

a ☒ Hombres : 418

b ☒ Mujeres : 1025

47. ¿Cuántos empleados/funcionarios/servidores públicos en su entidad usaron rutinariamente Internet para su trabajo durante el 2014?

a ☒ Hombres : 418

b ☒ Mujeres : 1025

48. ¿Cuántos empleados/funcionarios/servidores públicos en su entidad utilizaron rutinariamente un computador para su trabajo durante 2014?

a ☒ Hombres : 418

b ☒ Mujeres : 1025

49. Indique el número de empleados/funcionarios/servidores públicos que cuentan con los siguientes elementos de dotación tecnológica para el desarrollo de sus actividades:

a ☒ Computador portátil : 60

- b ☒ Computador de escritorio : 598
- c ☒ Conexión a internet alámbrica : 598
- d ☒ Conexión a internet inalámbrica : 80
- e ☒ Teléfono móvil entregado por la entidad : 38

50. Seleccione los elementos de infraestructura con que cuenta la entidad:

- a ☐ Banda angosta (Velocidad menor a 256 Mbps)
- b ☒ Banda ancha fija (Velocidad superior a 256 Mbps)
- c ☐ Banda ancha móvil
- d ☒ Red LAN (Red de área local)
- e ☒ Red WAN (Red de área amplia)
- f ☐ Red móvil
- g ☒ Intranet
- h ☐ Extranet
- i ☐ Ninguna de las anteriores

1. 4. Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ? SGSI

1. 4. 1. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ? SGSI

51. ¿La entidad ha implementado o se encuentra en proceso de elaboración de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información? (Si su respuesta es NO, puede reportar en las siguientes preguntas las actividades implementadas que tengan alguna relación con seguridad de la información y/o informática)

- a ☒ SI
- b ☐ NO

52. Señale las actividades realizadas por la Entidad para la elaboración del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

- a ☒ Definir el alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- b ☒ Definir la política de seguridad de la información para la entidad.
- c ☒ Definir el inventario de activos de información.
- d ☒ Realizar el análisis de riesgo del manejo de información
- e ☒ Seleccionar los controles a implementar
- f ☒ Definir el plan de tratamiento del riesgo
- g ☒ Preparar la Declaración de aplicabilidad
- h ☐ Ejecutar el Plan operacional
- i ☐ Otro, ¿Cuál?
- j ☐ Ninguna

53. ¿Cómo se evidencia el grado de compromiso de la Dirección con el SGSI?

- a ☐ La política del SGSI, se encuentra establecida desde la dirección y se asegura el conocimiento de la misma a: empleados, contratistas y terceras partes
- b ☐ Existen recursos para el SGSI
- c ☐ Hay oferta de formación en Seguridad o realización de otras acciones como por ejemplo contratación de personal competente
- d ☒ Se asegura que las metas de seguridad reflejan los requerimientos de la entidad
- e ☐ La dirección revisa el SGSI de la Entidad
- f ☐ Se evalúan las acciones para que no vuelvan a ocurrir y se determina e implementa la acción necesaria
- g ☐ Se registran los resultados de la acción tomada y se revisa la acción tomada
- h ☒ Otro, ¿Cuál? : Seguimiento mediante los Comites de SGSI y Gobierno en línea, posterior informe a Consejo de Gobierno
- i ☐ Ninguna de las anteriores

54. Señale las actividades que ha adelantado la Entidad para el seguimiento y la medición del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

- a ☐ Verificar el inventario de activos de información
- b ☐ Realizar revisiones de eficiencia
- c ☐ Realizar revisiones del nivel de riesgo residual
- d ☐ Realizar la revisión interna del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- e ☐ Realizar la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- f ☐ Registrar el impacto en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- g ☐ Otro, ¿Cuál?
- h ☒ No ha realizado seguimiento y medición del SGSI

55. Señale las actividades que ha adelantado la Entidad para la sostenibilidad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

- a ☐ Implementar las mejoras identificadas
- b ☒ Tomar medidas preventivas y correctivas
- c ☒ Aplicar lecciones aprendidas
- d ☒ Comunicar los resultados
- e ☐ Garantizar el objetivo del SGCI
- f ☐ Revisar la Política de Seguridad, el Alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, los Activos de información, el Riesgo residual
- g ☐ Otro, ¿Cuál?
- h ☐ Ninguna

56. Seleccione las debilidades y/o dificultades que se han presentado frente a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

- a ☐ Falta de compromiso por parte de la alta dirección y/o de los coordinadores en el apoyo activo al SGSI
- b ☐ Falta de presupuesto para la implementación del SGSI
- c ☒ Falta de recurso humano altamente capacitado
- d ☐ Identificación de los controles adecuados
- e ☒ Dudas en el desarrollo e implementación de las actividades o fases del SGSI
- f ☐ Otro, ¿Cuál?
- g ☐ Ninguna

2. Información

2. 1. Publicación de información

2. 1. 1. Implementación de la Política editorial y de actualización

57. La entidad realiza la actualización de su sitio WEB teniendo en cuenta la política editorial establecida?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

2. 1. 2. Publicación de información

58. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Planeación, Gestión y Control

- a ☒ Plan de Acción Anual
- b ☒ Plan Estratégico Institucional
- c ☒ Distribución presupuestal de Proyectos de Inversión
- d ☒ Entes de control que vigilan a la entidad
- e ☒ Informes de Gestión
- f ☒ Metas e indicadores de gestión

- g ☒ Planes de Mejoramiento
- h ☒ Reportes de control interno
- i ☐ Informes de empalme
- j ☐ Defensa judicial (Informe de demandas)
- k ☐ Informe de archivo
- l ☐ Información para población vulnerable
- m ☐ Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad
- n ☐ Plan de Gobierno en línea
- o ☐ Ninguna

59. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Información general de la Entidad

- a ☒ Noticias
- b ☒ Misión y visión
- c ☒ Organigrama
- d ☒ Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad
- e ☒ Teléfonos, líneas gratuitas y fax
- f ☒ Preguntas y respuestas frecuentes
- g ☒ Glosario
- h ☒ Información para niños
- i ☒ Calendario de actividades
- j ☒ Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos
- k ☐ Políticas, manuales técnicos o lineamientos que produzca la entidad
- l ☒ Información principal en otro idioma
- m ☒ Implementación de buzones de correo electrónico para la recepción de notificaciones judiciales
- n ☒ Publicación de información en audio y/o video
- o ☒ introducción sobre los aspectos más destacables del departamento o municipio
- p ☒ Mapas
- q ☒ Territorios
- r ☒ Directorio de entidades descentralizadas
- s ☒ Identidad visual
- t ☒ Documentos del municipio
- u ☒ Turismo y servicios locales
- v ☒ Álbum o galería de fotos
- w ☐ Registro de Publicaciones de la entidad (el registro debe tener el inventario de publicaciones tanto físicas como electrónicas)
- x ☐ Registros / Inventarios de Activos de Información
- y ☐ Contenido y fundamentos de toda decisión y/o política que se haya adoptado y afecte al público
- z ☐ Descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas
- aa ☒ Horarios y días de atención al público
- ab ☐ Información básica en el Portal del Estado Colombiano o quien haga sus veces
- ac ☒ Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos
- ad ☒ Política de seguridad de la información y protección de datos
- ae ☒ Sedes y áreas. divisiones o departamentos, sucursales o regionales que tenga la entidad
- af ☒ Objetivos, funciones y deberes
- ag ☒ Datos de contacto de servidores públicos (Directorio que incluya cargo, dirección de correo electrónico, teléfono de despacho)
- ah ☒ Información principal en otro idioma y en formato alternativo

ai ☒ Documentos del municipio o del departamento

aj ☐ Ninguna

60. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Información Financiera y Contable

a ☐ Resultados de auditorías al Ejercicio Presupuestal

b ☒ Proyectos de inversión

c ☒ Planes de gasto público para el año fiscal

d ☒ Estados financieros

e ☒ Indicadores de desempeño

f ☒ Presupuesto General y Planes de gasto público para cada año fiscal

g ☒ Información de Ejecución presupuestal histórica anual

h ☐ Ninguna

61. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Contratación

a ☒ Publicación de los procesos contractuales en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública

b ☒ Plan Anual de Adquisiciones (PAA)

c ☒ Procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras

d ☒ Contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión

e ☒ Plazos de cumplimiento de los contratos

f ☐ Ninguna

62. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Trámites y Servicios

a ☒ Listado de nombres de trámites y servicios, cada uno enlazado a la información registrada en el Portal del Estado Colombiano (PEC).

b ☒ Información asociada a los trámites, servicios (normas relacionadas, proceso, costos y formato o formularios requeridos) y protocolos de atención

c ☐ Ninguna

63. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Peticiones, denuncias, quejas y reclamos

a ☒ Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias

b ☒ Enlace en la página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

c ☒ informe de peticiones, quejas reclamos y denuncias (incluyendo tiempos de respuesta)

d ☒ Información sobre los mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos

e ☒ Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público

f ☐ Ninguna

64. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Recurso Humano

a ☒ Asignaciones salariales

b ☐ Acuerdos de Gestión

c ☒ Ofertas de empleo

d ☒ Información de los servidores públicos, funcionarios y contratistas con la información relacionada con su formación académica, experiencia laboral y profesional

e ☒ Resoluciones o documento de escala salarial de todos los servidores

f ☒ Contratos de prestación de servicios de personas naturales (objeto del contrato, monto de los honorarios)

g ☐ Manual de funciones y de competencias laborales

h ☐ Ninguna

65. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Gestión Documental

a ☐ Programa de Gestión Documental – PGD.

b ☒ Cuadro de Clasificación Documental – CCD.

c ☒ Tablas de Retención Documental – TRD.

d ☐ Inventarios Documentales.

e ☐ Ninguna

66. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con 'Transparencia y Acceso a la Información Pública'

a ☒ Esquema de Publicación de Información

b ☐ Acto administrativo de motivación de los costos de reproducción de la información pública

c ☐ Informe de Registro de Solicitudes de Acceso a la Información

d ☐ Índice de Información Clasificada y Reservada

e ☐ Registro de Activos de Información

f ☐ Ninguna

67. La entidad cuenta con información publicada en audio y/o video?

a ☒ SI

b ☐ NO

68. Señale con cuáles requisitos cumplen los contenidos de audio y/o video disponibles en el sitio Web de la Entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (67 - SI)

a ☒ Descripción del contenido

b ☒ Fecha de elaboración

c ☐ Ninguno

69. ¿La Entidad realiza acciones o desarrolla proyectos focalizados en comunidades étnicas?

a ☒ SI

b ☐ NO

70. ¿La información disponible en medios electrónicos (Sitio Web) se encuentra en las lenguas respectivas de los grupos étnicos atendidos por la Entidad?

a ☐ SI

b ☒ NO

71. Indique la información principal que publica la Entidad en inglés por medios electrónicos (Sitio Web):

a ☒ Información general

b ☒ Datos de contacto de la Entidad

c ☒ Listado de trámites y servicios

d ☐ Ninguna de las anteriores

72. ¿Toda la página principal del sitio web de la Entidad y sus principales secciones se encuentra en idioma inglés?

a ☒ SI

b ☐ NO

73. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en el proceso de publicación de información satisfaciendo las necesidades de sus usuarios frente a esta? Detalle

a ☒ SI

b ☐ NO

2. 1. 3. Acceso Multicanal

74. ¿Su sitio WEB tiene una versión para acceso móvil o cuenta con una aplicación para dispositivos móviles que permita al acceso a dicho sitio?

a ☒ SI

b ☐ NO

75. Por favor incluir la URL para el acceso móvil

www.risaralda.gov.co

2. 2. Publicación de datos abiertos

2. 2. 1. Inventario de información

76. Para iniciar el proceso de apertura de datos la Entidad cuenta con:

- a ☐ Inventario de la información
- b ☐ Inventario de la información y análisis jurídico del mismo
- c ☒ No cuenta con inventario de información

77. ¿La Entidad tiene publicado el inventario de información en la sección Atención al ciudadano?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (76 - Inventario de la información O 76 - Inventario de la información y análisis jurídico del mismo)

- a ☐ SI
- b ☐ NO

2. 2. 2. Apertura de datos

78. ¿La Entidad ha priorizado la apertura de datos de acuerdo a las necesidades y el apoyo de los usuarios?

- a ☒ SI
- b ☐ Si se realizó la priorización pero sin contar con las necesidades y apoyo de los usuarios
- c ☐ La entidad no ha realizado una priorización para la apertura de datos

79. ¿La entidad ha desarrollado el plan de apertura de datos?

- a ☒ Si incluyendo la priorización de la apertura datos
- b ☐ Si pero sin tener en cuenta la priorización de apertura de datos
- c ☐ No cuenta con un plan de apertura de datos

80. ¿La entidad cuenta con la ficha de descripción de los metadatos de cada uno de los conjuntos de datos que ha publicado o que va a publicar?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

81. ¿La entidad cuenta con al menos un conjunto de datos estructurado?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

82. Indique en qué formato abierto se encuentran los archivos que contienen los conjuntos de datos de la Entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (81 - SI)

- a ☒ TXT
- b ☐ XML
- c ☐ CSV
- d ☐ RDF
- e ☐ Otro, ¿Cuál?

83. Indique en qué formato abierto se tiene planeado se van a encontrar los archivos que contienen los conjuntos de datos de la Entidad

- a ☒ TXT
- b ☐ XML
- c ☐ CSV
- d ☐ RDF
- e ☐ Otro, ¿Cuál?

84. ¿La Entidad ha publicado los conjuntos de datos en el catálogo de datos del Estado colombiano www.datos.gov.co?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

85. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en el proceso de publicación de conjuntos de datos satisfaciendo las necesidades de sus usuarios frente a estos?

- a ☒ SI
b ☐ NO

3. Interacción

3. 1. Habilitar espacios de interacción

3. 1. 1. Consulta interactiva de información

86. ¿La Entidad habilita servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano?

- a ☒ SI
b ☐ NO

87. ¿La entidad implementa aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georeferenciación u otros?

- a ☒ SI
b ☐ NO

3. 1. 2. Servicios de interacción

88. Indique los canales y/o espacios de la Entidad para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés

- a ☒ Oficinas de atención
b ☐ Kioscos
c ☒ Centros Integrados de Servicio Estáticos (Ej. CADES)
d ☐ Centros Integrados de Servicio Móviles (Ej. Ferias)
e ☐ Cajeros automáticos
f ☐ Correo postal
g ☒ Telefónico
h ☐ Call center
i ☒ PBX
j ☐ Sistemas de Respuesta de Voz Interactiva
k ☐ Línea gratuita (018000)
l ☒ Telefonía móvil (voz)
m ☒ SMS (Mensajes de texto)
n ☐ Portal WAP - Móvil
o ☐ Mensajería Instantánea - Multimedia
p ☐ Aplicación móvil
q ☐ USSD
r ☒ Foros
s ☒ Chat
t ☒ Redes Sociales
u ☒ Sitio web
v ☒ Correo electrónico
w ☒ Servicios informativos
x ☒ Servicios Interactivos
y ☒ Otro, ¿Cuál? : VOLANTES
z ☐ Ninguna

89. ¿La Entidad informa las condiciones de uso y horarios para la operación del Chat o espacios destinados para el soporte el línea?

- a ☒ SI

b ☐ NO

90. ¿La Entidad ofrece la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan al ciudadano recibir información o contenidos (noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados)?

a ☒ SI

b ☐ NO

91. ¿La Entidad cuenta con una base de datos unificada de correos electrónicos de los ciudadanos para ejercer actuaciones administrativas por medios electrónicos?

a ☐ SI

b ☒ NO

92. ¿La Entidad ofrece la posibilidad de suscribirse para recibir información a través de telefonía móvil?

a ☐ SI

b ☒ NO

93. ¿La entidad dispone y publica encuestas de opinión en su página WEB?

a ☒ SI

b ☐ NO

94. ¿La entidad publica los resultados de las encuestas realizadas en su página WEB?

a ☒ SI

b ☐ NO

95. ¿La Entidad provee mensajes electrónicos automáticos indicando la recepción de solicitudes asociadas a trámites y/ o servicios en línea?

a ☐ SI

b ☐ NO

96. ¿ cuando fallan las aplicaciones que soportan el servicio al ciudadano se emiten mensajes que orientan al usuario sobre dicha falla?

a ☐ SI

b ☒ NO

97. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en la prestación de servicios de interacción satisfaciendo las necesidades de sus usuarios frente a estos?

a ☒ SI

b ☐ NO

3. 2. *Habilitar espacios para interponer peticiones*

3. 2. 1. *Sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.*

98. ¿La Entidad cuenta con un formulario electrónico y/o en línea para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias?

a ☒ SI

b ☐ NO

99. Señale los criterios incorporados en el formulario electrónico y/o en línea, para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (98 - SI)

a ☒ Identificación y selección del tipo de solicitud

b ☒ Habilitación para el uso por parte de niños y adolescentes.

c ☒ Uso del lenguaje común de intercambio de información

d ☒ Validación de campos que indican al ciudadano si hace falta incluir alguna información.

e ☒ Radicación y constancia en el acuse de recibo, de requisitos o documentos faltantes.

f ☒ Demo o guía de diligenciamiento que permite la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento.

g ☐ Ninguno

100. ¿La Entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

101. Señale los criterios incorporados en el sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la Entidad

- a ☒ Responsable(s) de la administración del Sistema
- b ☒ Asignación de turnos/número de radicado
- c ☒ Permite adjuntar archivos y/o documentos
- d ☐ Opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta
- e ☒ Protección de los datos personales de los usuarios.
- f ☐ Centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales
- g ☒ Enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
- h ☒ Mensaje de confirmación de recibo de solicitud enviado por la entidad.
- i ☒ Mensaje de falla propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario
- j ☒ Permite hacer seguimiento al estado de la petición, queja, reclamo o denuncia.
- k ☒ Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- l ☐ Ninguno de los anteriores

102. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en la prestación de servicios de PQRD satisfaciendo las necesidades de sus usuarios?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

103. ¿Cuántas peticiones recibió la Entidad durante el año 2014?

3775

104. ¿Cuántas de las peticiones recibidas por la Entidad durante el año evaluado fueron por medios electrónicos?

3775

105. ¿Cuántas quejas recibió la Entidad en total durante el año 2014?

349

106. ¿Cuántas de las quejas que recibió la Entidad durante el año evaluado fueron por medios electrónicos?

349

107. ¿Cuántos reclamos recibió la Entidad durante el año 2014?

19

108. ¿Cuántos de los reclamos que recibió la Entidad durante el año evaluado fueron por medios electrónicos?

19

109. ¿Cuántas denuncias recibió la Entidad durante el año 2014?

52

110. ¿Cuántas de las denuncias que recibió la Entidad durante el año evaluado fueron por medios electrónicos?

52

3. 2. 2. Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias

111. ¿La Entidad ofrece la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias por medio de dispositivos móviles?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

3. 2. 3. Sistema integrado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

112. ¿El sistema de información disponible centraliza la administración y gestión de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que ingresan por los diversos medios o canales?

- a ☐ SI
b ☒ NO

4. Transacción

4. 1. Disponer trámites y servicios en línea

4. 1. 1. Formularios para descarga

113. ¿Su entidad ofreció los siguientes servicios en línea en 2013?

- a ☐ Descargar formularios (solamente)
b ☒ Hacer consultas vía correo electrónico
c ☒ Recibir respuestas a sus consultas vía correo electrónico o telefónicamente
d ☐ Descargar y enviar formularios diligenciados
e ☒ Diligenciar formularios en línea sin necesidad de descargas
f ☒ Realizar pagos en línea (impuestos, servicios de salud, trámites de licencias y permisos, certificados, etc.)
g ☐ Obtener certificados oficiales (a través de certificados digitales o firmas electrónicas).
h ☐ Ninguno

114. ¿Cuántos trámites requieren del diligenciamiento de formularios?

34

115. ¿Cuántos formularios tiene la entidad para la realización de trámites?

27

116. ¿Cuántos de los formularios para la realización de trámites están disponibles para diligenciamiento totalmente en línea?

8

117. ¿Cuántos de los formularios para la realización de trámites están disponibles para descargar y enviar en línea (adjuntar)?

1

118. De los formularios para la realización de trámites que están disponibles para descarga, ¿Cuántos son diligenciables en medios electrónicos para su posterior impresión y entrega presencial en la entidad?

2

119. ¿Cuántos de los formularios para la realización de trámites están disponibles para impresión y posterior diligenciamiento y entrega presencial a la entidad?

9

120. ¿Todos los formularios cuentan con un demo, guía o ayuda de diligenciamiento y permiten la verificación de errores?

- a ☐ SI
b ☒ NO

121. ¿En el diseño de formularios se utilizan los conceptos y formatos del lenguaje común de intercambio de información?

- a ☐ SI
b ☒ NO

4. 1. 2. Certificaciones y constancias en línea

122. ¿La entidad cuenta con mecanismos electrónicos que permitan solicitar y obtener totalmente en línea las certificaciones y constancias que se expiden y no constituyen un trámite de acuerdo con el Sistema único de Información de Trámites SUIT?

- a ☐ NO
b ☒ SI

4. 1. 3. Trámites y servicios en línea

123. ¿La entidad realizó la caracterización, análisis y priorización para la optimización de los trámites y servicios?

- a ☐ SI
b ☒ NO

124. Indique qué tipos de servicios en línea fueron ofrecidos por su entidad durante 2014?

- a ☒ Servicios de educación
b ☒ Servicios de salud
c ☐ Hacer licitaciones
d ☒ Participación ciudadana (votaciones, consultas a la ciudadanía)
e ☐ Registro de empresas
f ☒ Pagar impuestos
g ☐ Capacitaciones virtuales
h ☐ Servicios de justicia
i ☒ Hacer denuncias, quejas y reclamos
j ☐ Intermediación laboral
k ☐ Servicios de seguridad social
l ☐ Otro, ¿Cuál?
m ☐ Ninguno

125. ¿Cuántos trámites/servicios tenía la entidad a 31 de Diciembre de 2013?

- a ☒ Trámites : 72
b ☒ Servicios : 1

126. ¿Cuántos trámites/servicios tenía la entidad a 31 de Diciembre de 2014?

- a ☒ Trámites : 53
b ☒ Servicios : 1

127. ¿Del total de trámites/servicios de la entidad a 31 de diciembre de 2014, cuántos se realizan totalmente en línea?

- a ☒ Trámites : 2
b ☒ Servicios : 0

128. ¿Del total de trámites/servicios de la entidad a 31 de diciembre de 2014, cuántos se realizan parcialmente en línea?

- a ☒ Trámites : 13
b ☒ Servicios : 0

129. ¿Cuántas transacciones de trámites/servicios ofrecidos por la entidad se realizaron durante 2014?

- a ☐ Transacciones de trámites
b ☐ Transacciones de servicios

130. ¿Del total de las transacciones de trámites/servicios realizadas en el 2014, cuántas fueron parcialmente en línea?

- a ☐ Transacciones de trámites
b ☐ Transacciones de servicios

131. ¿Del total de las transacciones de trámites/servicios realizadas en el 2014, cuántas fueron totalmente en línea?

- a ☒ Transacciones de trámites : 252590
b ☐ Transacciones de servicios

132. ¿Cuántos usuarios (personas naturales, personas jurídicas, entidades públicas) atendió la Entidad para las transacciones de trámites/servicios realizados en 2014?

- a ☐ Transacciones de trámites
b ☐ Transacciones de servicios

133. ¿La Entidad ha calculado el número de usuarios (personas naturales, personas jurídicas, entidades públicas) potenciales de trámites y/o servicios que presta?

- a ☐ SI
b ☒ NO

134. Indique el número de usuarios potenciales de los trámites y/o servicios que ofrece la entidad. Estos pueden ser personas naturales, personas jurídicas o entidades públicas.

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (133 - SI)

135. ¿Cuántos trámites tienen seguimiento y trazabilidad a través de medios electrónicos?

0

136. Indique el número de pasos (etapas) de cara al ciudadano para todos los trámites/servicios que se realizan en la Entidad a 2013

- a ☐ Trámites
- b ☐ Servicios

137. ¿Del total de pasos de cara al ciudadano para todos los trámites/servicios indique cuántos son susceptibles de realizarse por medios electrónicos?

- a ☐ Trámites
- b ☐ Servicios

138. ¿Del total de pasos de cara al ciudadano para todos los trámites/servicios indique cuántos se realizan por medios electrónicos?

- a ☐ Trámites
- b ☐ Servicios

139. ¿La entidad evalúa la percepción del cliente o usuario, con respecto a la satisfacción de sus trámites y servicios?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

140. Escoja el tipo de herramienta que ha usado para verificar la satisfacción de los usuarios:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (139 - SI Y 139 - SI)

- a ☐ Encuestas
- b ☐ Entrevistas
- c ☐ Grupos focales
- d ☐ Sondeos de opinión
- e ☐ Buzones de sugerencias
- f ☐ Otro, ¿Cuál?

141. La entidad cuenta con un esquema de atención al ciudadano por diferentes canales electrónicos?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

142. Cuales de los siguientes elementos la entidad incluyó en su esquema de atención al ciudadano?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (141 - SI)

- a ☒ Dependencias o instancias responsables de la gestión de los diferentes canales
- b ☐ Listado y descripción de los canales electrónicos de atención, funcionalidades, horarios y características
- c ☒ Estándares y lineamientos de atención a través de los diferentes canales
- d ☐ Procedimiento para la actualización de la información por los diferentes canales, que incluya actividades, periodicidad, responsables, y gestión de excepciones
- e ☐ Ninguna

143. Seleccione los canales y/o espacios de acceso que se encuentran habilitados para la realización de trámites y/o servicios

- a ☒ Oficinas de atención
- b ☐ Kioscos
- c ☐ Centros Integrados de Servicio Estáticos (Ej. CADES)
- d ☐ Centros Integrados de Servicio Móviles (Ej. Ferias)
- e ☐ Cajeros automáticos
- f ☐ Correo postal
- g ☒ Telefónico fijo

- h ☐ Call center
- i ☒ FAX
- j ☐ Sistemas de Respuesta de Voz Interactiva
- k ☒ Línea gratuita (018000)
- l ☐ Telefonía móvil (voz)
- m ☐ SMS (Mensajes de texto)
- n ☐ Portal WAP - Móvil
- o ☐ Mensajería Instantánea - Multimedia
- p ☐ Aplicación móvil
- q ☐ USSD (Servicio Suplementario de Datos no Estructurados)
- r ☒ Formularios WEB
- s ☒ Chat
- t ☒ Correo electrónico
- u ☐ Sitio web
- v ☐ Televisión Digital Terrestre
- w ☐ Otro, ¿Cuál?
- x ☐ Ninguno

144. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en la prestación de servicios por múltiples canales satisfaciendo las necesidades de sus usuarios frente a estos?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

4. 1. 4. Ventanillas Únicas

145. ¿La entidad ha realizado ejercicios de organización y agrupación de sus trámites y servicios para implementar una ventanilla única?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

146. ¿La entidad ha implementado la ventanilla única de acuerdo a la priorización y planeación realizada?

- a ☐ SI
- b ☐ Si la implementó pero sin tener en cuenta la priorización y planeación realizada
- c ☒ no ha implementado la ventanilla

5. Transformación

5. 1. Hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos y Estrategia de Cero Papel.

5. 1. 1. Buenas prácticas

147. Seleccione las buenas prácticas adoptadas por la Entidad para la reducción de consumo de papel

- a ☒ Fotocopia a doble cara
- b ☒ Impresión a doble cara
- c ☐ Reducción del tamaño de los documentos al imprimir o fotocopiar
- d ☐ Reducción del tamaño de letra y fuentes al imprimir
- e ☒ Configuración correcta de los documentos antes de imprimir
- f ☐ Revisión y ajuste de formatos
- g ☒ Lectura y corrección en pantalla antes de imprimir
- h ☒ Evitar copias e impresiones innecesarias
- i ☒ Uso correcto de impresoras y fotocopadoras

- j ☒ Reutilización de papel usado por una cara
- k ☒ Reciclaje de papel
- l ☒ Uso de la intranet para evitar impresiones injustificadas
- m ☒ Uso del correo electrónico para evitar impresiones injustificadas
- n ☒ Uso de herramientas tecnológicas de colaboración para compartir información
- o ☒ Uso de aplicaciones/sistemas de información de gestión de documentos electrónicos de archivo y gestión de contenido
- p ☐ Otro, ¿Cuál?
- q ☐ No ha adoptado buenas prácticas

148. Respecto al 2014, indique el número de:

- a ☐ Fotocopias realizadas
- b ☐ Impresiones realizadas
- c ☒ Resmas utilizadas : 5486

5. 1. 2. Documentos electrónicos

149. ¿La entidad ha iniciado la incorporación de esquemas de gestión de documentos electrónicos?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

150. Seleccione las actividades que ha iniciado

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (149 - SI)

- a ☒ Identificación de requisitos y necesidades
- b ☐ Evaluación de sistemas existentes
- c ☐ Definición de estrategias y diseño del sistema requerido
- d ☐ Análisis de los procesos y servicios de la entidad.
- e ☒ Sustitución de memorandos y comunicaciones internas en papel por electrónicas
- f ☒ Sustitución de correspondencia entre las entidades de papel a electrónico
- g ☒ Sustitución de materiales informativos, publicaciones, guías, manuales y otros.
- h ☐ Ninguno

5. 1. 3. Procesos electrónicos

151. La entidad realizó la caracterización de Procesos Misionales, Procesos Estratégicos, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación identificando

- a ☒ Entradas
- b ☒ Procedimientos
- c ☒ Salidas
- d ☒ Registros, formatos y demás documentos asociados
- e ☒ Roles y responsables de la información
- f ☐ Estado de automatización
- g ☒ Trámites y servicios asociados a dichos procesos
- h ☐ Grado en que se han remplazado los documentos en papel por electrónicos
- i ☐ Elementos tecnológicos que intervienen en el proceso (aplicaciones, servidores, equipos de red, equipos de seguridad de red, etc.) y grado de implantación
- j ☒ Existencia de herramientas para la gestión documental como Tablas de Retención (y su grado de implementación), Plan de Gestión Documental, Gestión de seguridad de la información
- k ☐ Ninguno

152. ¿La Entidad identificó los procesos susceptibles de ser automatizados?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

153. ¿Cuántos procesos son susceptibles de ser automatizados?

0

154. ¿ Los procesos susceptibles de ser automatizados ya se encuentran racionalizados?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

155. ¿Cuántos de los procesos que fueron identificados antes del 1 de enero de 2014 como susceptibles de ser automatizados, el 31 de diciembre de 2014 ya habían sido automatizados?

156. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en sus procesos automatizados?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

157. ¿Qué tipo de sistema utiliza la administración municipal para apoyar las actividades de back-office?

- a ☒ Tesorería
- b ☐ Inventarios
- c ☒ Contabilidad
- d ☒ Gestión Documental
- e ☒ Recaudo
- f ☒ Presupuesto
- g ☒ Nómina
- h ☒ Compras
- i ☐ Otros
- j ☐ Ninguno

158. ¿De estos sistemas, cuál es el de mayor importancia para su entidad?

- a ☐ Inventarios
- b ☐ Gestión Documental
- c ☐ Tesorería
- d ☐ Contabilidad
- e ☐ Recaudo
- f ☒ Presupuesto
- g ☐ Compras
- h ☐ Nómina

159. ¿Esta herramienta ha sido desarrollada específicamente para el municipio, se trata de software comercial, o son sistemas ofrecidos por otras entidades o instancias de gobierno, ONGs, etc. ?

- a ☐ Desarrollo específico para la entidad
- b ☐ ONGs
- c ☐ Ofrecido por otras entidades de Gobierno
- d ☒ Software comercial
- e ☐ Ninguno
- f ☐ Otros

160. Señale el nombre y las principales características de esta herramienta

ESTE SISTEMA INTEGRADO FINANCIERO CONSOLIDA LOS MÓDULOS DE PRESUPUESTO, CONTABILIDAD, TESORERIA, INGRESOS, CENTRAL DE CUENTAS, COMPRAS, ALMACEN

161. ¿Cuáles son los costos estimados de la herramienta en términos de adquisición, mantenimiento anual y operación anual?

- a ☒ Mantenimiento anual : 450000000
- b ☒ Adquisición : 400000000
- c ☒ Operación anual : 200000000

162. ¿De los sistemas enumerados, cuál es el SEGUNDO de mayor importancia para su entidad?

- a ☐ Inventarios
- b ☒ Gestión Documental
- c ☐ Tesorería
- d ☐ Contabilidad
- e ☐ Recaudo
- f ☐ Presupuesto
- g ☐ Compras
- h ☐ Nómina

163. ¿Esta SEGUNDA herramienta ha sido desarrollada específicamente para el municipio, se trata de software comercial, o son sistemas ofrecidos por otras entidades o instancias de gobierno, ONGs, etc. ?

- a ☐ Software comercial
- b ☒ Desarrollo específico para la entidad
- c ☐ ONGs
- d ☐ Ofrecido por otras entidades de Gobierno
- e ☐ Ninguno
- f ☐ Otros

164. Señale el nombre y las principales características de esta SEGUNDA herramienta

ESTA ES UN SISTEMA QUE CONSOLIDA LOS TEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, PLATAFORMA DE CALIDAD, PLANES DE MEJORAMIENTO, ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS, PLATAFORMA PQRS, CITAS PARA PASAPORTES, VISITAS DEL AREA DE FISCALIZACIÓN, MAPA DE RIESGOS, SOLICITUD DE CERTIFICADO DE BANCO DE PROYECTOS Y DISPONIBILIDADES PRESUPUESTALES

165. ¿Cuáles son los costos estimados de esta SEGUNDA herramienta en términos de adquisición, mantenimiento anual y operación anual?

- a ☐ Adquisición
- b ☐ Operación anual
- c ☒ Mantenimiento anual : 60000000

5. 2. Intercambiar información entre entidades

5. 2. 1. Cadenas de trámites

166. ¿En cuántos trámites y servicios prestados por su entidad se efectúa intercambio de información con otras entidades?

7

167. ¿De los anteriores, en cuántos se ha implementado el lenguaje común de intercambio de información?

7

168. En el marco de la implementación de cadenas de trámites, la Entidad:

- a ☐ Ha identificado que lidera por lo menos una cadena de trámites
- b ☒ Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites
- c ☐ Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites
- d ☐ No ha identificado que lidera o participa por lo menos en una cadena de trámites
- e ☐ No hace parte ni lidera ninguna cadena de trámites

169. ¿Cuántas cadenas de trámites lidera la Entidad?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (168 - Ha identificado que lidera por lo menos una cadena de trámites O 168 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)

170. Nombre las Cadenas de Trámites que lidera la Entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (168 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites O 168 - Ha identificado que lidera por lo menos una cadena de trámites)

171. En cuantas cadenas de trámites participa la Entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (168 - Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites O 168 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)

7

172. Nombre las Cadenas de Trámites en las que participa la Entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (168 - Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites O 168 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)

Solicitud de prestación de servicios de salud y/o medicamentos
Habilitación de prestadores de salud
Modificación de la habilitación de prestadores de salud
SIMEC
Impuesto de Registro
Impuesto de Vehículos
Pensiones y Cesantías Secretaria de Educación

173. ¿Cuántas de las cadenas de trámites que lidera la Entidad ya se encuentran racionalizadas?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (168 - Ha identificado que lidera por lo menos una cadena de trámites O 168 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)

174. ¿En cuantas de las cadenas de trámites en las que participa la Entidad, el líder ya inició el proceso de racionalización?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (168 - Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites O 168 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)

0

175. ¿En cuantas de las cadenas de trámites de en las que participa, la Entidad ya inició el proceso de racionalización que le corresponde dentro de la cadena?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (168 - Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites O 168 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)

0

176. ¿Cuántas de las cadenas de trámites que lidera la Entidad ya se encuentran automatizadas?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (168 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites O 168 - Ha identificado que lidera por lo menos una cadena de trámites)

177. ¿En cuantas de las cadenas de trámites en las que participa la Entidad, el líder ya inició el proceso de automatización?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (168 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites O 168 - Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites)

1

178. ¿En cuantas de las cadenas de trámites de en las que participa, la Entidad ya inició el proceso de automatización que le corresponde dentro de la cadena?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (168 - Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites O 168 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)

6

5. 2. 2. Servicios de intercambio de información

179. ¿La entidad ha identificado en cual(es) escenario(s) de interoperabilidad se encuentra la entidad según el tipo de intercambio de información a realizar?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

180. ¿Para los intercambios de información, la Entidad conceptualizó los elementos de dato que no hacen parte del directorio de Lenguaje común de intercambio de información?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

181. ¿La Entidad tiene servicios de intercambio de información automatizados?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

182. ¿La Entidad tiene documentada la especificación del servicio de intercambio de información de acuerdo con lo establecido en el Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

183. La Entidad tiene documentado el resultado de la evaluación de consumo y prestación de servicio de intercambio de información de acuerdo con lo establecido en el Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

184. ¿La Entidad publicó los servicios de intercambio de información en el Directorio de Servicios de Intercambio de Información del Portal del Estado Colombiano?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

185. Por favor nombre las entidades con las cuales su entidad realiza intercambios de información

ESE Hospitales del Departamento
IPS
Tránsito de Tránsportes

186. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en el intercambio de información con otras entidades?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

6. Democracia

6. 1. Definir la estrategia de participación

6. 1. 1. Elaboración del Plan para la participación por medios electrónicos

187. ¿La Entidad definió una estrategia de participación ciudadana por medios electrónicos?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

188. Señale los grupos de interés que la Entidad integró en las actividades de participación ciudadana adelantadas en 2014 por medios electrónicos.

- a ☒ Academia
- b ☐ Producción (gremios)
- c ☐ Institucionales (órganos de control)
- d ☒ Organizaciones no gubernamentales
- e ☒ Organizaciones sociales
- f ☒ Ciudadanía
- g ☐ Ninguno
- h ☐ Otro, ¿Cuál?

189. Señale la frecuencia con que se ha integrado a grupos de interés en las actividades de participación ciudadana por medios electrónicos

- a ☒ Siempre
- b ☐ Algunas veces
- c ☐ Nunca

190. Señale las acciones que ha adelantado la Entidad para promover la participación ciudadana por medios electrónicos

- a ☐ Asesoría
- b ☐ Sensibilización
- c ☐ Capacitación
- d ☒ Difusión
- e ☒ Otro, ¿Cuál? : EMISORA, PAGINA WEB, PROGRAMA INSTITUCIONAL
- f ☐ Ninguna

191. Señale los temas que la Entidad incluyó en la estrategia de participación por medios electrónicos.

- a ☒ Rendición de Cuentas

- b ☐ Elaboración de normatividad
- c ☐ Formulación de la planeación
- d ☒ Formulación de políticas, programas y proyectos
- e ☐ Ejecución de programas, proyectos y servicios
- f ☐ Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- g ☒ Promoción del control social
- h ☒ Apertura de datos
- i ☐ Otro, ¿Cuál?
- j ☐ Ninguno

192. Señale los temas en los cuales la entidad ha convocado a participar por medios electrónicos a los diferentes grupos de interés

- a ☒ Rendición de Cuentas
- b ☐ Elaboración de normatividad
- c ☒ Formulación de la planeación
- d ☒ Formulación de políticas, programas y proyectos
- e ☐ Ejecución de programas, proyectos y servicios
- f ☐ Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- g ☐ Promoción del control social
- h ☐ Apertura de datos
- i ☐ Otro, ¿Cuál?
- j ☐ Ninguno

193. Señale sobre cuáles temas los ciudadanos fueron consultados para realizar observaciones y sugerencias a través de canales electrónicos

- a ☒ Rendición de Cuentas
- b ☐ Elaboración de normatividad
- c ☒ Formulación de la planeación
- d ☒ Formulación de políticas, programas y proyectos
- e ☐ Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- f ☐ Promoción del control social
- g ☐ Apertura de datos
- h ☐ Otro, ¿Cuál?
- i ☐ Ninguno

194. Señale en cuáles temas la entidad publicó las observaciones y aportes que los participantes realizaron en los ejercicios de participación y consulta a través de medios electrónicos.

- a ☒ Rendición de Cuentas
- b ☐ Elaboración de normatividad
- c ☐ Formulación de la planeación
- d ☒ Formulación de políticas, programas y proyectos
- e ☐ Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- f ☐ Promoción del control social
- g ☐ Apertura de datos
- h ☐ Otro, ¿Cuál?
- i ☐ Ninguno

195. Señale en cuáles de los siguientes temas se publicaron los documentos definitivos incorporando las observaciones y recomendaciones del proceso de participación ciudadana adelantado

- a ☐ Rendición de Cuentas
- b ☐ Apertura de datos
- c ☐ Elaboración de normatividad

- d ☐ Formulación de la planeación
- e ☒ Formulación de políticas, programas y proyectos
- f ☐ Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- g ☐ Promoción del control social
- h ☐ Otro, ¿Cuál?
- i ☐ Ninguno

196. ¿Se han Identificado experiencias y buenas practicas de participación ciudadana en la entidad?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

197. La entidad realiza acciones de mejoramiento en los procesos y espacios de participación

- a ☒ SI
- b ☐ NO

6. 2. Construir de forma participativa las políticas y planeación estratégica

6. 2. 1. Uso de medios electrónicos en el proceso de consulta de normatividad

198. Señale los canales a través de los cuales la Entidad promociona la elaboración de la normatividad con la participación de la ciudadanía

- a ☒ Reuniones colectivas
- b ☐ Consulta individual a través de canales virtuales
- c ☒ Encuesta a organizaciones sociales
- d ☐ Chat
- e ☒ Llamadas telefónicas
- f ☐ Blog
- g ☐ Teleconferencias interactivas
- h ☐ Foros Virtuales
- i ☐ Mensajes de texto
- j ☐ Redes Sociales
- k ☐ Encuesta en sitio Web
- l ☒ Otro, ¿Cuál? : correo electrónico
- m ☐ Ninguno

6. 2. 2. Uso de medios electrónicos en el proceso de planeación de la entidad

199. Señale los canales a través de los cuales la Entiad promueve la participacion a la ciudadanía en la elaboración de la planeación institucional

- a ☒ Reuniones colectivas
- b ☐ Consulta individual a través de canales virtuales
- c ☐ Encuesta a organizaciones sociales
- d ☐ Chat
- e ☐ Llamadas telefónicas
- f ☐ Blog
- g ☐ Teleconferencias interactivas
- h ☐ Foros Virtuales
- i ☐ Mensajes de texto
- j ☐ Redes Sociales
- k ☐ Encuesta en sitio Web
- l ☐ Otro, ¿Cuál?

m ☐ Ninguno

6. 3. *Abrir espacios para el control social.*

6. 3. 1. *Uso de medios electrónicos en el proceso de rendición de cuentas*

200. Seleccione los medios de consulta a la ciudadanía utilizados para definir los temas y contenidos de la rendición de cuentas:

- a ☒ Peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- b ☒ Chat
- c ☒ Llamadas telefónicas
- d ☐ Blog
- e ☐ Teleconferencias interactivas
- f ☒ Foros Virtuales
- g ☐ Mensajes de texto
- h ☐ Redes Sociales
- i ☐ Encuesta en la página web
- j ☐ Consulta directa a organizaciones sociales
- k ☐ Otro, ¿Cuál?
- l ☐ Ninguna

201. ¿La Entidad publicó los resultados de la consulta del proceso de rendición de cuentas, identificando las prioridades establecidas por los ciudadanos?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

202. Seleccione los medios electrónicos habilitados en el proceso de rendición de cuentas

- a ☒ Radio
- b ☒ Televisión
- c ☐ Teleconferencias interactivas
- d ☐ Línea telefónica
- e ☒ Sitio web
- f ☒ Correo electrónico
- g ☐ Aplicación móvil
- h ☐ Redes Sociales
- i ☒ Foros
- j ☒ Chat
- k ☐ Mensajes de texto
- l ☐ Otro, ¿Cuál?
- m ☐ Ninguno

203. Las memorias/resultados de las jornadas de rendición de cuentas y el informe respectivo fueron:

- a ☐ Publicadas en medios electrónicos
- b ☐ Divulgadas en medios electrónicos
- c ☐ Distribuidas a los participantes
- d ☒ Otro, ¿Cuál? : SON CONSULTADAS POR LOS FUNCIONARIOS PARA TENER EN CUENTA PARA LA PRÓXIMA RENDICIÓN DE CUENTAS
- e ☐ No se elaboraron memorias

6. 4. *Abrir espacios de innovación abierta.*

6. 4. 1. *Promoción del uso de datos abiertos*

204. ¿La Entidad promueve y/o divulga el uso de sus conjuntos de datos abiertos?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

205. ¿Qué acciones ha adelantado la Entidad para la promoción de los conjuntos de datos?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (204 - SI)

MOTIVACIÓN DESDE EL COMITÉ DE GOBIERNO EN LINEA, CADA LIDER EN SU SECRETARIA Y ASESORIA Y ASISTENCIA TÉCNICA SOBRE QUE DATOS SON VIABLES PARA GOBIERNO EN LINEA

206. Indique el número de conjuntos de datos publicados en 2014

5

207. Indique el número de conjuntos de datos que la Entidad espera abrir durante el 2015

5

208. Indique el número de aplicaciones y/o servicios conocidos por la Entidad que fueron desarrollados por terceros usando los datos abiertos

0

6. 4. 2. Consulta para la solución de problemas

209. Señale en cuáles de las siguientes actividades se promueve la participación ciudadana para la solución a problemas comunes en el Departamento/Municipio como parte de ejercicios de innovación abierta

- a ☐ Concursos
- b ☐ Solicitud de ideas
- c ☒ Revisión y análisis de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas
- d ☒ Votación de ideas o propuestas
- e ☐ Reuniones colectivas
- f ☐ Consulta individual
- g ☐ Encuesta a organizaciones sociales
- h ☐ Otro, ¿Cuál?
- i ☐ Ninguno

210. Señale los canales utilizados para promover la participación ciudadana en la solución de problemas comunes en el Departamento/Municipio por medio de ejercicios de innovación abierta

- a ☒ Chat
- b ☐ Llamadas telefónicas
- c ☐ Blog
- d ☐ Teleconferencias interactivas
- e ☒ Foros Virtuales
- f ☐ Mensajes de texto
- g ☒ Eventos de creativos y/o de desarrolladores
- h ☐ Plataformas especializadas
- i ☒ Redes Sociales
- j ☒ Encuesta en el sitio Web
- k ☐ Otro, ¿Cuál?
- l ☐ Ninguno