



Pasto | vive digital

Gobierno en Línea



Convocatoria 610



MinTIC
Ministerio de Tecnologías
de la Información y las Comunicaciones



COLCIENCIAS
Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación



ALCALDÍA DE PASTO



ParqueSoft® | Pasto

Problema

Escaso nivel de implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en la Alcaldía de Pasto, en relación a la oferta de información, procesos y procedimientos más rápidos y eficaces para los ciudadanos.



ALCALDÍA DE PASTO



ParqueSoft® | Pasto

Pasto | **vive digital**

Gobierno en Línea

Árbol de Problemas

Efectos

Perdida de credibilidad en los procesos municipales por parte del ciudadano

Bajo uso de los elementos utilizados por la administración Municipal sobre la estrategia de Gobierno en Línea

Bajo contacto de los ciudadanos por el descontento en la comunicación con el ente territorial.

Usuarios reacios a utilizar herramientas TIC como medio de participación

Deficiente acceso a la información y participación ciudadana limitada

Problema central

Escaso nivel de implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en la Alcaldía de Pasto, en relación a la oferta de información, procesos y procedimientos más rápidos y eficaces para los ciudadanos.

Causas

Falta de usabilidad y sensibilidad en el concepto del diseño de herramientas necesarias para la participación

Insuficiente oferta de servicios y trámites con herramientas TIC (multicanales)

Limitada disponibilidad de información sobre trámites y servicios para los ciudadanos

Escasos mecanismos pedagógicos y certeros para conseguir la apropiación de la estrategia de Gobierno en línea en la ciudadanía

Alta inversión de tiempo y recursos por parte de la ciudadanía en la realización de trámites y comunicación con la Administración Municipal.

Solución – Propósito

Promover una mejor comunicación e interacción con la ciudadanía pastusa que fomente el uso de más y mejores servicios por mecanismos virtuales mediante la estrategia de Gobierno en Línea de la Alcaldía Municipal de Pasto

- Masificación de Gobierno en Línea
- Cumplimiento de objetivos del Plan Desarrollo Municipal 2012-2015
- Implementación de un Proyecto de CTel para GEL



ALCALDÍA DE PASTO



ParqueSoft® | Pasto

Pasto | **vive digital**

Gobierno en Línea

La propuesta se centra en dos focos de la Convocatoria:

Mejoramiento del
servicio al
ciudadano en el
territorio.

Promoción de
nuevos espacios
de participación
ciudadana.

A través de estos se busca mejorar los canales de comunicación y participación, al igual que agilizar la realización de trámites y prestar mejores servicios a los usuarios incrementando el nivel de credibilidad y confianza en la Alcaldía de Pasto.



ALCALDÍA DE PASTO



ParqueSoft® | Pasto

Pasto | **vive digital**

Gobierno en Línea

Entregables

Plataforma tecnológica en funcionamiento

- Sistema Integral de trámites y servicios en Línea
 - (Menos tiempo y mejores servicios - Ciudadanos y Funcionarios)
- Sistema de participación e inteligencia colectiva
 - (Construcción de conocimiento en línea - Crowdsourcing)
- App “Pasto Gobierno en Línea” para móviles
 - (Flexibilidad de horarios y recepción de datos con amplia información)

1.



ALCALDÍA DE PASTO



ParqueSoft® | Pasto

Pasto | **vive digital**

Gobierno en Línea

Entregables

Estrategia de Innovación de Gobierno en Línea para la Alcaldía de Pasto desarrollada a través de un trabajo interinstitucional e interdisciplinario y coordinado por un Grupo de Investigación inscrito en la plataforma ScienTi de Colciencias

- Plan de Ciencia, tecnología e Innovación para Gobierno en Línea para próximos 6 años
- (Vinculación de Investigadores y jóvenes investigadores a la estrategia GEL)
- Investigación para la caracterización y seguimiento de los usuarios de Gobierno en Línea
- (Retroalimentación constante del plan y de las herramientas como un resultado de Datamining del habito de uso)

2.



ALCALDÍA DE PASTO



ParqueSoft® | Pasto

Pasto | **vive digital**

Gobierno en Línea

Entregables

Sistema Multicanal de Información y Atención al Ciudadano

- **Ventanilla única Virtual**
 - (Reducción de tiempo y gastos para los tramites de la ciudadanía, Aportar a disminuir el impacto de múltiples sedes de la Administración en Pasto, herramienta Multicanal)
- **Sistema de manejo en línea de PQRD**
 - (Reducción de tiempos de dedicación de funcionarios, trazabilidad a proceso, disminución en el tiempo de respuesta, herramienta Multicanal)
- **Sistema de comunicación directa con el Alcalde y Gabinete Municipal**
 - (Espacio propicio para realizar el Cambio Cultural, generando cercanía en la comunicación entre ciudadanos, Alcalde y Gabinete Municipal)

3.



ALCALDÍA DE PASTO



ParqueSoft® | Pasto

Pasto | **vive digital**

Gobierno en Línea

Entregables

Estrategia de Comunicaciones y Apropiación Social de Gobierno en Línea para la Alcaldía de Pasto

- Puntos móviles de consulta de GEL
- (Punto de información interactivo para ubicar en espacios públicos y masificar)
- Tabletas GEL al Parque
- (Estrategia lúdico pedagógica y artísticas para garantizar el uso y apropiación de las herramientas GEL)
- Domo cine para sensibilización GEL
- (Estrategia de socialización y sensibilización de la estrategia GEL por medio de videos pedagógicos y divertidos)

4.



ALCALDÍA DE PASTO



ParqueSoft® | Pasto

Pasto | **vive digital**

Gobierno en Línea

Impactos

Un Plan de Ciencia,
tecnología e Innovación
para GEL

Un Investigación para la
caracterización y
seguimiento de los
usuarios de las
herramientas de GEL

Un Sistema de
información de trámites
en Línea

Una Plataforma
tecnológica en
funcionamiento, a
disposición de diferentes
objetivos de la estrategia
de GEL

20 Trámites presentados
en el Sistema con
inventario de procesos y
procedimientos



ALCALDÍA DE PASTO



ParqueSoft® | Pasto

Pasto | **vive digital**

Gobierno en Línea

Impactos

80 Funcionarios públicos capacitados

Una Ventanilla única de atención al ciudadano por medios tradicionales

Una Implementación de la ventanilla única de atención al ciudadano por medios virtuales (Línea 195, Chat, Portal Web, App para dispositivo móvil)

2.250 Ciudadanos que se registran como usuarios del Sistema de Consulta de trámites (Base de conocimiento sobre trámites)

5 Campañas de inteligencia colectiva para resolver problemas de ciudad lanzadas para la vinculación de los ciudadanos



ALCALDÍA DE PASTO



ParqueSoft® | Pasto

Pasto | **vive digital**

Gobierno en Línea

Impactos

500 Ciudadanos
participando de las
campañas de
inteligencia colectiva

Un Sistema Multicanal
de Información y
Atención al Ciudadano

4 Canales de atención
al ciudadano

4.000 Llamadas
telefónicas
respondidas

2.000 Comunicaciones
por chat desarrolladas



ALCALDÍA DE PASTO



ParqueSoft® | Pasto

Pasto | **vive digital**

Gobierno en Línea

Impactos

50.000 Visitas al portal mensualmente

600 Contactos por medio de la Aplicación para Dispositivos móviles

Una Estrategia de Comunicaciones y Apropiación Social de Gobierno en Línea para la Alcaldía de Pasto

3.500 Ciudadanos sensibilizados y participando activamente de los eventos convocados

250 Funcionarios públicos participando de los talleres de sensibilización y apropiación de GEL



ALCALDÍA DE PASTO



ParqueSoft® | Pasto

Pasto | **vive digital**

Gobierno en Línea

Sostenibilidad

Económica

- Contratación de funcionarios exclusivos para fortalecer GEL – Municipio de Pasto
- Cubrir costos de mantenimiento de aplicativos

Tecnológica

- Contratación de Mantenimiento tecnológico constante
- Implementación de estrategias de seguridad informática

Social

- Ciudadanos empoderados con la estrategia GEL
- Jóvenes

Organizacional

- Construcción de un Plan de Innovación GEL que trace la ruta para el fortalecimiento de la estrategia en la institución



Presupuesto

Componentes	TOTAL	Cofinanciación VDR	Alcaldía
Plataforma tecnológica en funcionamiento			
Fortalecimiento Infraestructura Tecnológica	\$ 80.600.000	\$ 80.600.000	
Sistema de tramites y servicios en Línea para los ciudadanos	\$ 70.000.000	\$ 70.000.000	
Sistema de Participación ciudadana e Inteligencia Colectiva	\$ 130.000.000	\$ 130.000.000	
App para dispositivos móviles "Pasto Gobierno en Línea Móvil"	\$ 76.300.000	\$ 76.300.000	
Estrategia de Innovación de Gobierno en Línea para la Alcaldía de Pasto desarrollada a través de un trabajo interinstitucional e interdisciplinario y coordinado por un Grupo de Investigación inscrito en la plataforma ScienTi de Colciencias	\$ 44.600.000	\$ 44.600.000	
Sistema Multicanal de Información y Atención al Ciudadano	\$ 104.200.000	\$ 104.200.000	
Sistema de manejo de PQRD	\$ 65.000.000	\$ 65.000.000	
Sistema de comunicación directa con el Alcalde y el Gabinete Municipal	\$ 35.000.000	\$ 35.000.000	
Estrategia de Comunicaciones y Apropiación Social de Gobierno en Línea para la Alcaldía de Pasto			
Tabletas para apropiación Social GEL	\$ 8.500.000	\$ 8.500.000	
Pasto Vive Digital GEL al Parque	\$ 76.500.000	\$ 30.000.000	\$ 46.500.000
Puntos móviles de información al Ciudadano en sitios públicos	\$ 28.300.000	\$ 28.300.000	
Talleres de sensibilización y apropiación de Gobierno en Línea para ciudadanos	\$ 18.750.000	\$ 18.750.000	
Talleres de sensibilización y apropiación de Gobierno en Línea para funcionarios públicos	\$ 6.250.000	\$ 6.250.000	
Gerencia del Proyecto	\$ 90.000.000	\$ 52.500.000	\$ 37.500.000
Totales	\$ 834.000.000	\$ 750.000.000	\$ 84.000.000
Contrapartida Ejecutor			\$ 4.000.000
Presupuesto Total			\$ 838.000.000



ALCALDÍA DE PASTO



ParqueSoft® | Pasto

Pasto | **vive digital**

Gobierno en Línea



Pasto | vive digital

Gobierno en Línea



Pasto Ciudades Sostenibles – Pasto Ciudad Digital



MinTIC
Ministerio de Tecnologías
de la Información y las Comunicaciones



COLCIENCIAS
Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación



ALCALDÍA DE PASTO



ParqueSoft® | Pasto