

ENTUMANO

Bacab



CENTRO DE INNOVACIÓN PÚBLICA DIGITAL
EXPERIENCIAS

UNA PLATAFORMA DE CIUDAD QUE, MEDIANTE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA, PERMITE EL DESARROLLO INTELIGENTE Y ESTRATÉGICO DE LAS CIUDADES.

- **Tema** TIC para el Gobierno abierto
- **Tipo de organización** Organización privada
- **Sector** Ciencia, Tecnología e innovación

1. Descripción

ENTUMANO es una plataforma que promueve la participación ciudadana con el objetivo de trabajar por mejores ciudades. Apoyados en un canal de comunicación bidireccional, otorga las herramientas necesarias para que los ciudadanos, a través de diferentes mecanismos, puedan reportar incidencias que suceden en el espacio geográfico de su ciudad, información que es procesada y direccionada un centro de control, donde la entidad encargada tiene las herramientas para dar una rápida respuesta y dar solución al incidente.

2. Hipervínculo (URL)

<https://entumano.co>

3. Fecha en que inició la implementación: 2/1/2014

4. Entidad(es) participantes(s) de la experiencia

Alcaldía de Caldas, Antioquia. Alcaldía de Bello, Antioquia.

5. Población que se buscaba impactar

Entidades territoriales que se encargan de solucionar incidentes de ciudad, generalmente municipios medianos y grandes..

6. Problema u oportunidad que motivó la creación de la solución

La comunicación entre los ciudadanos y las entidades no es sencilla. Los más conservadores envían sus peticiones por oficios o llaman a la línea de atención al cliente. La información suministrada por estos medios no es precisa y en lugar de generar utilidad, genera un problema a las organizaciones. Las entidades, sin información precisa y relevante, no solucionan los incidentes reportados por la comunidad, lo que afecta la credibilidad de las instituciones y desmotivando la participación ciudadana.

7. Cómo la solución dio respuesta a la problemática planteada

Utiliza algoritmos de geo-posicionamiento y geo-enriquecimiento para dirigir automáticamente todos los incidentes a las entidades encargadas; se conecta con herramientas existentes para dar más valor al público, y se enfoca en ser amigable con los ciudadanos y los funcionarios técnicos, para que se sientan cómodos y puedan

gestionar rápida e intuitivamente todos los incidentes que se le asignen.

Todas las aplicaciones de la plataforma hacen uso del geo-posicionamiento para dar más valor a los ciudadanos y a las entidades. Las aplicaciones móviles son totalmente nativas, para garantizar fluidez y comodidad en el uso de la plataforma; las aplicaciones web están construidas sobre EMBER.JS, framework que permite escalabilidad y facilidad de mantenimiento en el tiempo.

8. Proceso que se llevó a cabo para el diseño y desarrollo de la solución

ENTUMANO es una plataforma robusta e inteligente, que, a partir de un avanzado algoritmo de geo-localización, redirige todos los incidentes a la entidad encargada y construye todo un caso alrededor de incidente. Construido pensando en una necesidad general, abarca una gran cantidad de herramientas que permiten a las diferentes entidades enriquecer la información y agilizar la respuesta y solución del incidente. ENTUMANO está construida para permitir una integración fácil y rápida con otras herramientas que existan dentro de la organización, permitiendo flexibilidad total y re-utilización de recursos internos.

9. Quiénes y cuántos han sido los beneficiarios directos e indirectos de esta iniciativa

Actualmente cuenta con 2.000 usuarios en la plataforma y 2 entidades territoriales. Algunas alcaldías utilizan la versión gratuita.

10. Logros o mejoras más relevantes que se han obtenido con esta solución

La plataforma (iOS, Android, Responsive Web y CC) ENTUMANO se encuentra abierta al público en versión 1.0. Cuenta con más de 1.000 ciudadanos registrados.

11. Principales obstáculos enfrentados y qué se aprendió al superarlos

La complejidad del mercado objetivo; generalmente gobierno, disminuye el número de competidores existentes. A nivel nacional encontramos competidores como PubliKo, página web con objetivo similar al nuestro. A nivel internacional existe la plataforma italiana Comuniciamo. Existen otros competidores, indirectos, en el ámbito internacional que ahondan la problemática que se busca resolver, ofreciendo largos formularios que dificultan la participación ciudadana y la obtención de datos relevantes.

12. Condiciones que hacen posible que esta solución se siga implementando en el futuro

Para el 1 año, la plataforma contará con la aplicación nativa en Windows 10 y nuevas funcionalidades en el centro de control. Se añadirá un dashboard que permita a las entidades medirse y imponerse metas, integración con calendarios y recordatorios que aumenten la productividad de los funcionarios.

El dashboard contará con información atómica; se podrá medir la eficiencia de funcionarios, áreas de trabajo, y la entidad en general. Se integrará con *storymaps* que permiten ver geográficamente la

evolución del territorio en el tiempo y el impacto del trabajo realizado en la comunidad. Los calendarios y el dashboard permitirán manejar tareas de campo, y gestionar contratistas e interventores.

13. La experiencia ha sido utilizada por otras entidades para hacer sus propios desarrollos o ha servido de inspiración a otros

La alcaldía de Envigado está tratando de desarrollar una versión propia.