

Una ventana para todos los servicios de la ciudad

Experiencia: Ventanilla Única Virtual Medellín



<https://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos>



TEMAS CLAVE

Servicios (Ventanillas Únicas)



PALABRAS CLAVE

Gobierno, Ventanilla Única, Sistema de Información, Coordinación, Servicios, Interacción, Transacción, Portal Web



LOCALIDAD, PAÍS REGIÓN

Medellín, Colombia, Suramérica



ENTIDADES PARTICIPANTES

Alcaldía de Medellín: Entidad Territorial, Sector Gobierno



ESTADO

Implementación



FECHA DE INICIO IMPLEMENTACION

Abril de 2012

A través de la Ventanilla Única Virtual (VUV), la Alcaldía de Medellín ofrece en un solo sitio los trámites y servicios que, por su relación costo-beneficio, están automatizados, en un vocabulario que los ciudadanos pueden entender y con elevados estándares de seguridad para proteger los datos personales de los usuarios.



Justificación, población, objetivo y contexto

LA OPORTUNIDAD QUE SE DESEABA

APROVECHAR:

La Alcaldía de Medellín enfrentaba una desarticulación con respecto a los principales servicios en línea que ofrecía a los usuarios. Además, no se usaban masivamente, se encontraban dispersos por la página web y no existía un punto de encuentro para realizar las solicitudes.

POBLACIÓN QUE SE BUSCABA IMPACTAR

Los usuarios identificados por la administración que se buscaba impactar directa o indirectamente eran:

- Ciudadanos: personas que tienen como domicilio permanente la ciudad de Medellín, han vivido en ella, quieren establecerse, informarse, conocer, acercarse a la administración municipal o que tienen alguna relación de interés que los une con la ciudad.

¹ En Colombia, los planes de desarrollo son la herramienta que orienta las acciones gubernamentales durante los periodos de administración de las distintas entidades gubernamentales (alcaldías, departamentos y presidencia);

- Visitantes: personas interesadas en conocer, visitar e informarse sobre la ciudad, por cuestiones de viaje, trabajo, negocio, turismo o alguna actividad personal.
- Negocios: personas naturales o jurídicas interesadas o que desarrollan una actividad económica en la ciudad.
- Servidor público: servidores públicos y contratistas del Municipio de Medellín y que tienen acceso a la Intranet corporativa.
- Usuario Inglés: personas interesadas en la ciudad que manejan el idioma inglés.

FACTORES IMPULSORES

El acompañamiento constante del programa Gobierno en Línea (GEL) y el cumplimiento del Plan de Desarrollo¹ 2012 – 2015, “Medellín un hogar para la vida” que busca transformar

se establecen para periodos de 4 años, coincidiendo con los periodos de gobierno.

² Para la alcaldía de Medellín, los usuarios finales son los funcionarios de cada Secretaría que se encargan de los

a Medellín de Ciudad Digital en Ciudad Inteligente a través de la innovación tecnológica y social al servicio de la calidad de vida del ciudadano.

LOS PRIMEROS PASOS

En febrero del 2012, la Secretaría de Comunicaciones de Medellín junto con la Subsecretaría de Tecnologías de la Información y los usuarios finales², dieron inicio a la planeación de una solución que unificara la oferta de servicios en línea en un solo portal web.

En principio, se realizó la identificación de la oferta en medios electrónicos de la Alcaldía de Medellín que incluyó un rastreo de todos los servicios que se ofrecían al ciudadano, luego aquellos que no tenían buen funcionamiento y por último, los que se requerían implementar.

diferentes servicios virtuales, hacen su mantenimiento y solicitudes de desarrollo.



Diseño, desarrollo y difusión

EL PROCESO LLEVADO A CABO Y LA SOLUCIÓN

El diseño inicial de la solución fue hecho por los administradores del portal de la alcaldía. Luego, se listaron los servicios y se construyeron unos enlaces principales.

La selección de los servicios a implementar se hizo inicialmente basada en el criterio de uso (los más utilizados) pero un estudio realizado en marzo de 2012 que involucró a los usuarios permitió identificar que estos por lo general no reconocían los nombres de los servicios definidos por la alcaldía pues tenían un vocabulario propio para referirse a ellos.

Por esta razón se modificó la denominación de los servicios para facilitar su identificación entre los usuarios.

Para la estructuración de los servicios seleccionados, se recibieron los servicios en el

mismo estado que estaban, pero en algunos casos las Secretarías sugirieron modificar los servicios para mejorarlos. En algunos casos, se modificaron modelos, pasos y procedimientos de atención.

Finalmente, en abril del 2012 sale al aire la Ventanilla Única Virtual (VUV) con la agrupación de 40 servicios. A través de la Ventanilla Única Virtual (VUV), la Alcaldía de Medellín ofrece trámites y servicios que por su relación costo-beneficio, están automatizados.

Los servicios ofrecidos permiten a los ciudadanos hacer la solicitud e incluso recibir el resultado de forma totalmente virtual. Con la VUV, el usuario tiene la tranquilidad de realizar de manera segura procedimientos en línea gracias a las políticas, procedimientos de seguridad y protección de datos personales implementados.

Para el año 2014 se han agrupado 69 servicios de la alcaldía y 6 servicios nacionales. Dentro de los nuevos servicios que se han creado están, por ejemplo, los reportes de huecos en las vías públicas y la oficina virtual del comprador de vivienda.

UTILIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN

La difusión de la VUV se dio inicialmente a través de los *bannery* y botones de control en la página de la alcaldía. También, se ha complementado con boletines de prensa, afiches y a través de las redes sociales.

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2014 y el 7 de octubre del 2014, se obtuvo un total de ingresos al Portal de 3.232.296 usuarios (ver Anexo 1). Como mecanismo de seguimiento, se usa *Google Analytics*.



Impacto, evolución y aprendizajes

PRINCIPALES LOGROS

Creaciones o mejoras significativas

Con la implementación de la VUV se ha logrado una optimización de los servicios ofrecidos por el portal web, además, se ha logrado acercar al ciudadano a los distintos servicios que ofrece la alcaldía.

Principales efectos para la entidad

- Optimización de los recursos, mayor recaudo de impuestos, eficiencia administrativa, mejorar la política de cero papel.
- Cercanía y confianza con el ciudadano.
- Mayor percepción de transparencia.

Los principales efectos para los usuarios han sido:

- Mayor interactividad con la alcaldía.
- Aumento de la participación.
- Facilidad para el acceso a trámites y servicios.

La satisfacción de los usuarios sobre los servicios virtuales prestados por la alcaldía es alta, de acuerdo con el estudio de nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención prestada por el Municipio de Medellín, donde obtuvo una calificación de

4,36 sobre 5. El estudio evaluó las facilidades de interacción del ciudadano con los servicios y las características de los contenidos (ver Anexo 2).

La VUV obtuvo el segundo lugar en la categoría “El Ciudadano en el Centro” Mejor solución web para el ciudadano en los Premios a la Excelencia en Gobierno en línea EXCEL - GEL 2013.

LO QUE SIGUE HACIA EL FUTURO

Económicamente, se tienen recursos disponibles para el funcionamiento de la VUV, los costos están involucrados en la administración del portal y se generan unas inversiones para el mejoramiento o desarrollo de nuevos productos web.

Los recursos se encuentran presupuestados por parte de la Secretaría de Comunicaciones y cada usuario final tiene recursos apropiados para su solución particular.

Con el fin de mejorar la experiencia de los usuarios, se realizó la propuesta de proyecto para el rediseño del Portal de Medellín.

PRINCIPALES APRENDIZAJES

Principales obstáculos y forma como se sortearon

El principal obstáculo estuvo al hacer la selección de los servicios que se iban a prestar, porque en algunos casos, en las mismas Secretarías no conocían la totalidad de servicios existentes, obligatorios o potenciales.

Esto se logró sortear haciendo el estudio investigativo que identificó los servicios a prestar determinando si eran relevantes para los ciudadanos o no.

Otro obstáculo presentado fue que no se desarrollaban en el tiempo esperado algunas mejoras de las soluciones debido a que las entidades responsables, no contaban con los recursos necesarios.

Uno de los principales retos fue hacerle entender a las entidades que existe la posibilidad de tener servicios en línea y que se podían crear herramientas de fácil uso ciudadano. Esto se ha logrado con la difusión y uso de la VUV.

Errores cometidos y ajustes que permitieron corregirlos

Un error que se cometió fue la interpretación o falta de conocimiento de las entidades sobre lo que se quería hacer con la unificación de servicios a través de la ventanilla única.

Esto ocasionó, en un comienzo, resistencia y poca participación. Dicha situación fue superada gracias a la constante interacción que se produjo con los usuarios finales y a que se logró socializar, al interior de la alcaldía, la existencia de la estrategia de Gobierno en línea que provee el soporte normativo para las ventanillas únicas.

Principales factores de éxito

Uno de los factores de éxito es la retroalimentación y comunicación efectiva entre los integrantes del equipo de trabajo para producir resultados; es necesario que se promueva un mejoramiento constante de los servicios prestados en la VUV.

COMPARTIENDO LA EXPERIENCIA

Distintas entidades descentralizadas como la Empresa de Seguridad Urbana, el Instituto de Deportes y Recreación (INDER), el Instituto de vivienda y hábitat de Medellín, (ISVIMED), el Hospital general de Medellín, Metroparques, se han acercado para conocer cómo la

alcaldía de Medellín ha avanzado en la estrategia de GEL, a través del sitio Web, examinando los servicios prestados y los enlaces de participación ciudadana para implementarlos en sus portales.

Las recomendaciones para entidades que requieran implementar un servicio de Ventanilla Única son seguir ampliando continuamente los servicios y centralizar los servicios que las entidades prestan. Es decir, que todos se encuentren agrupados en una sola sesión o en un mismo punto al inicio del trámite.



Información adicional

CONTACTE A LOS PROMOTORES

Juan Fernando Gallego Duque,
Web Master, Secretaría de
Comunicaciones,
Alcaldía de Medellín,
3856423
juanf.gallego@medellin.gov.co

Juan Carlos Cortés Gómez,
Profesional Universitario, Subsecretaría de
Tecnología de Información,
Alcaldía de Medellín,
385 5268
juanc.cortes@medellin.gov.co

FUENTES:

- Alcaldía de Medellín (2012) *Documentación candidatura Premios a la Excelencia en Gobierno en línea EXCEL GEL 2012*, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, diciembre.
- Alcaldía de Medellín. Ventanilla Única Virtual.
<http://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos?NavigationTarget=navurl://74bb4981f895af504355048042e2703b> Visitado el 16 de septiembre del 2014.
- Entrevista realizada el 17 de septiembre del 2014 a Juan Fernando Gallego Duque, Web Master, Alcaldía de Medellín.
- Entrevista realizada el 17 de septiembre del 2014 a Juan Carlos Cortés Gómez, Profesional Universitario, Alcaldía de Medellín.

ANEXOS:

Anexo 1: Alcaldía de Medellín. Informe de *Google Analytics*. Subportal del Ciudadano. Octubre del 2014.

Anexo 2: Universidad EAFIT. Nivel de satisfacción de los ciudadanos con la atención prestada por el Municipio de Medellín, 2013.

Anexo 3: Alcaldía de Medellín, Boletines de Prensa. Noviembre del 2013.

LOS ARTÍFICES

Estos son los agentes que han hecho parte del proyecto y su contribución.

NOMBRE	ROL
Secretaría de Comunicaciones de Medellín.	Dirección del proyecto. Generación de idea, aporte de recursos técnicos y económicos, seguimiento de resultado, implementación y difusión.
Subdirección de Tecnologías de la Información de Medellín.	Colaborador. Aporte recursos técnicos
Usuarios Finales.	Colaborador. Implementación y mantenimiento y operación de las soluciones.

LOS HITOS

Los momentos clave de la experiencia presentada son los siguientes:

AÑO	MESES	FASES	HITOS
2012	Febrero	Diseño	Planeación de Solución entre la Secretaría de Comunicaciones, Subdirección de Tecnologías de la Información y Usuarios Finales.
	Marzo	Desarrollo	Estudio con Usuarios para identificar servicios.
	Abril	Implementación	Lanzamiento de la Ventanilla Única Virtual.
2012-2014		Implementación, mejoras y difusión.	Inclusión de nuevos servicios.