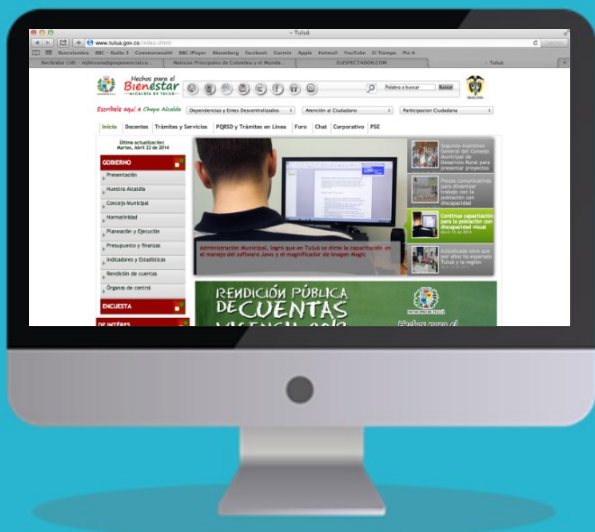


Servicios municipales centrado en el ciudadano

Experiencia: Portal Web del Municipio de Tuluá



<http://www.tulu.gov.co>



TEMAS CLAVE

Servicios



PALABRAS CLAVE

Municipios, Servicios, Información, Participación, Portal web



LOCALIDAD, PAÍS REGIÓN

Tuluá (Valle del Cauca), Colombia, Sur América



ENTIDADES PARTICIPANTES

Alcaldía del Municipio de Tuluá: Entidad Territorial, Sector Gobierno



ESTADO

Implementación



FECHA DE INICIO IMPLEMENTACION

2007

El Portal Web del Municipio de Tuluá, en el Departamento del Valle del Cauca, de Colombia, ha tenido, desde su creación, varios rediseños que han logrado posicionarlo como ejemplo de los portales municipales y le han permitido estar alineado con las recomendaciones de la política de Gobierno en línea del país. Este portal provee información relevante sobre gestión, permite consultar o realizar todos los trámites y servicios de la Alcaldía y ofrece espacios de participación ciudadana a los habitantes, empresarios y visitantes del municipio.



Justificación, población, objetivo y contexto

LA OPORTUNIDAD QUE SE DESEABA

APROVECHAR:

La Alcaldía del municipio colombiano de Tuluá, aunque contaba desde el año 2004 con una página web (muy sencilla), requería de un canal de comunicación directo y permanente con los ciudadanos, que permitiera aumentar la transparencia de su gestión y reducir los costos de desplazamiento (en dinero y tiempo) en los que debían incurrir los ciudadanos para hacer consultas de información.

Población que se buscaba impactar
Todos los ciudadanos de Tuluá, en especial los jóvenes que dominan el uso de las TIC; los adultos mayores de zonas rurales medias que asisten a los cursos de apropiación de TIC dictados por la Alcaldía; los empresarios y los funcionarios públicos; y los visitantes del municipio.

FACTORES IMPULSORES

Entre el 1 de julio del 2004 y el 30 de septiembre 30 del 2006 la Agencia Alemana de Cooperación Técnica (en su momento GTZ, ahora GIZ) en asocio con la Federación Colombiana de Municipios, la Corporación Transparencia por Colombia y Colnodo, llevó a cabo el proyecto de gobierno electrónico Met@logo en los municipios de Colombia con el objeto de mejorar la interacción entre las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) y los gobiernos locales¹.

El proyecto consistía en el diseño y desarrollo de portales web municipales que permitieran realizar trámites empresariales en línea, con el fin de “fomentar mayor eficiencia y transparencia, crear un clima empresarial más favorable y apoyar la legalización de los negocios” (Colnodo, 2014). Met@logo se implementó en cuatro municipios Colombianos del departamento del Valle del Cauca: Buga, Tuluá, Ginebra y Bugalagrande.

Otro factor de contexto que contribuyó al desarrollo de la experiencia fue la presencia de la Fundación Parque Tecnológico del Software (ParqueSoft) en el municipio de Tuluá. ParqueSoft provee soluciones, productos y servicios TIC de bajo costo, aumentando la viabilidad y asequibilidad de los proyectos que requieran desarrollos tecnológicos en el municipio.

En forma complementaria, las carreras profesionales afines a las TICs que ofrecen las universidades locales han desarrollado en los jóvenes las capacidades y el interés necesario para diseñar, desarrollar e implementar soluciones y servicios TICs de buena calidad.

LOS PRIMEROS PASOS

En el marco del proyecto Met@logo, los asesores técnicos de las entidades involucradas visitaron en el 2006 la Alcaldía de Tuluá para identificar oportunidades de mejora de la página existente y capacitar a los funcionarios de la entidad en temas de gobierno electrónico.

¹ Proyectos similares fueron impulsados por la GTZ, de manera paralela, en Chile, Perú y Honduras.



Diseño, desarrollo y difusión

EL PROCESO LLEVADO A CABO Y LA SOLUCIÓN

Colnodo, con el acompañamiento técnico de los demás actores de Met@logo y la participación de la Alcaldía de Tuluá, diseñó y desarrolló, sobre la antigua página web del municipio, una primera versión del Portal Web de Tuluá.

Este portal permitía la cualificación de la información disponible para consulta, la ampliación de canales de información y la optimización de los trámites empresariales de Industria y Comercio.

Además, Colnodo asumió el papel de administrador de contenidos para mejorar este proceso. De esta manera, se mejoraron los servicios informativos del portal, brindando a los ciudadanos registros y noticias sobre el municipio y su gestión. El nuevo portal estuvo listo en el 2007.

El 17 de mayo del 2008, la Alcaldía de Tuluá realizó el lanzamiento del nuevo Portal Web en el marco del evento realizado por la Alcaldía para conmemorar el Día Mundial de Internet, en el que se ofrecieron conferencias relacionadas con el tema. La asistencia y respuesta de la comunidad al evento fue positiva.

Como inspiración para algunas mejoras, la Alcaldía de Tuluá revisó la experiencia de algunas ciudades españolas tanto como la experiencia de Medellín (Colombia) a partir del Encuentro Americano de Ciudad Digital realizado en el 2010 en esa ciudad.

En el 2011, la Alcaldía realizó cambios significativos al portal para avanzar hacia el principio de “diseño centrado en el usuario” que persigue la Web 2.0 (segundo rediseño del portal).

Las principales funcionalidades que se incorporaron fueron:

- Clasificación de información por tipos de usuario (funcionarios, ciudadanos, visitantes, empresarios, y niños y niñas).
- Inclusión de un banner en la página de inicio.
- Mejoramiento de la calidad de las fotos e inclusión de audios para periodistas y videos que se articulan con un canal propio que tiene la Alcaldía en YouTube.
- Organización de la información de la página de inicio (videos, noticias, eventos, boletines, audios, álbum fotográfico).

Entre el 2012 y el 2013 se incorporaron, a la página, funcionalidades de participación ciudadana (tercer rediseño del portal). Las principales adiciones fueron:

- Encuesta dirigida a los ciudadanos realizada cada 15 días.
- Foro mensual que permite a los ciudadanos expresar sus opiniones frente a programas o proyectos de la Alcaldía.
- Envío de mensajes directos al Alcalde llamado “Escríbele aquí a Chepe Alcalde”.
- Chat en línea en el que se realizan debates temáticos entre ciudadanos y profesionales especializados de la Alcaldía todos los viernes de 3:00 pm a 4:00 pm. En el chat se resuelven las dudas de los ciudadanos, de manera inmediata, sobre iniciativas del gobierno local.
- Vínculos a redes sociales (como Twitter, Facebook, Flickr y Blogs) que constituyen canales complementarios al Portal, a través de los cuales se promueven estrategias de gobierno, entre otras.

Los intercambios de información que se llevan a cabo en estas funcionalidades se realizan siguiendo los protocolos de atención al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

En el 2014 el Portal Web de Tuluá nuevamente se rediseñó (cuarto rediseño del portal) para dar respuesta al nuevo Manual de Gobierno en Línea 3.1.

Los cambios permitieron optimizar el proceso de gobierno electrónico y dar un mejor servicio a la comunidad, manteniendo la compatibilidad con el sistema básico del Portal.

Entre la información que se puede consultar en el portal está:

- Información general del portal para los distintos tipos de usuarios e Información segmentada para funcionarios, empresarios, ciudadanos y visitantes.
- Información del municipio (mapas, indicadores, documentos, fotos y guías turísticas).
- Información de los planes, programas y proyectos del municipio; del presupuesto y contrataciones; y sobre rendición de cuentas en el cumplimiento de las metas.
- Información detallada de los trámites y servicios que presta la Alcaldía (objeto, requisitos, pasos a seguir, horarios y normatividad) y descarga de formularios.

- Información sobre otras entidades del municipio como el Concejo y entidades descentralizadas y sobre los órganos de control (Personería, Contraloría y Procuraduría).

Adicionalmente, se presta el trámite de la Licencia de Inhumación de Cadáveres en Línea. El portal cumple con el nivel de accesibilidad web AA de conformidad con la WCAG 2.0 y NTC584.

La Alcaldía de Tuluá realiza un proceso de mejoramiento continuo del portal, aplicando la Política Editorial del MinTIC a cada uno de los canales de información disponibles en la Plataforma (más de 100 canales).

Este proceso lo lidera el Departamento Administrativo de TIC y se realiza con todas las oficinas responsables de suministrar la información y publicarla. Con ellos se identifican los aspectos que hacen falta o que se pueden mejorar.

La Alcaldía está tratando de integrar la Política Editorial con el Sistema de Gestión de Calidad, para agregar firmeza a la estrategia de Gobierno en línea.

Por otra parte, la Alcaldía fomenta y recibe retroalimentación externa sobre el portal a través de las encuestas que el Departamento Administrativo de TIC publica en el mismo portal o que son aplicadas por la Oficina de Comunicaciones y la Oficina de Calidad.

La retroalimentación también se recibe por medio de las redes sociales. Finalmente, el portal se alimenta de las evaluaciones externas realizadas por el MinTIC.

En materia de recursos monetarios invertidos, la Alcaldía de Tuluá contó con la financiación para el primer rediseño y el desarrollo del portal, a cargo de la Agencia Alemana de Cooperación Técnica GIZ.

Para el segundo y tercer rediseño y desarrollo, la Alcaldía contrató los servicios de ParqueSoft por un total de 4.000USD (muy por debajo de los precios de mercado). Para el cuarto rediseño y desarrollo, la Alcaldía contrató a Colnodo por un total de 4.000 USD. La administración del Portal que realiza Colnodo tiene un costo anual de 3.500 USD.

En cuanto a los recursos humanos, la Alcaldía de Tuluá cuenta con una persona dedicada exclusivamente a actualizar diariamente el contenido del portal web con información en texto, audio y video; una persona adicional, se encarga de mantener las redes sociales.

Estos dos trabajadores cuestan aproximadamente 25.000 USD anuales y son apoyadas por el equipo de 12 miembros del Departamento Administrativo de TIC que soporta el Portal tecnológico de la entidad.

UTILIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN

La Alcaldía ha hecho esfuerzos para que el portal se consolide como una fuente de información importante para los funcionarios de la entidad, remitiendo a ella, cuando se requieren, datos internos ya publicados en la web.

El Sistema de Gestión de Calidad ha incorporado esta iniciativa. Así, las distintas oficinas no solo utilizan el portal para publicar su información sino para consultarla.

La difusión del portal a los usuarios externos se ha realizado a través de tres vías fundamentales. La primera, por medio de los Cursos de Alfabetización Digital que realiza la Alcaldía en sus Puntos TIC con adultos mayores de zonas rurales medias.

En estos cursos, se entrega información de diferentes servicios a los que se puede acceder a través de las TIC y los espacios y ventajas que contienen el portal de la Alcaldía. Para el 2014, se habían capacitado 1.500 personas, 900 de las cuales se capacitaron en el 2013.

La otra vía, son las redes sociales como YouTube, Twitter, Facebook, Flickr y Blogs en las cuales se remite a los ciudadanos al portal para la consulta de información, realización de trámites y participación. Por último, en sus eventos, la Alcaldía hace difusión del portal e incluso consulta sobre el uso y mejoras que los ciudadanos desean.

El portal ha recibido más de 2.430.000 visitas desde abril del 2011. En un mes promedio se reciben 80.000 visitas, con picos ocasionales que alcanzan las 140.000 visitas mantenidas gracias a la permanente actualización de los contenidos. El promedio de visitas tiene una tendencia positiva gracias al aumento del portafolio de servicios. No obstante, las redes sociales han absorbido la participación de algunos usuarios



Impacto, evolución y aprendizajes

PRINCIPALES LOGROS

El Portal Web de Tuluá ha permitido a la Alcaldía entablar una comunicación directa y permanente con los ciudadanos, complementando canales de información tradicionales como radio y televisión.

De este modo, ha aumentado la cobertura de los ciudadanos que acceden a la información suministrada, se ha hecho más eficiente el proceso de consulta y se ha habilitado la retroalimentación sobre los planes, programas, y proyectos para incrementar su pertinencia.

Incluso, ha mejorado el proceso de rendición de cuentas de la entidad, que se realiza vía *streaming* a un promedio de 60 o 70 personas. Todos estos factores han fortalecido la transparencia de la entidad.

La Plataforma ha facultado a los periodistas locales a que obtengan directamente de ella la información relevante (principalmente boletines y audios), reduciendo la carga administrativa de la entidad relacionada con responder este tipo de requerimientos.

A continuación se resumen los reconocimientos que ha recibido el portal de Tuluá desde el año 2008:

- Premio Iberoamericano de Ciudades Digitales: Segundo Lugar en la Categoría Ciudad Mediana. 2008.
- Premio Colombia en Línea: Categoría Mejor sitio Web de Alcaldía en Línea. 2009.
- Premio Iberoamericano de Ciudades Digitales: Segundo Lugar en la Categoría Ciudad Mediana. 2010.
- Premio Colombia en Línea: Mejor Sitio Web de Gobierno. 2012.
- Premio Iberoamericano de Ciudades Digitales: Primer Lugar en la Categoría Participación Ciudadana. 2013

LO QUE SIGUE HACIA EL FUTURO

El portal Web de Tuluá ha hecho parte de los Planes de Desarrollo Municipales desde el 2007 y se espera que así continúe siendo dado los resultados positivos y la instauración institucional de la estrategia de Gobierno en línea.

PRINCIPALES APRENDIZAJES

Uno de los factores de éxito del portal de Tuluá ha sido contar con el apoyo de cuatro administraciones sucesivas distintas. En efecto, todos los Alcaldes han incluido en sus Planes de Desarrollo al portal, logrando así continuidad.

Otro factor de éxito es la autonomía del Departamento Administrativo de TIC dentro de la estructura organizacional de la Alcaldía, que le permite contar con un equipo capaz de generar contenidos diarios para el portal, sin depender de las decisiones y Aprobaciones de otras oficinas de la entidad por lo que el portal es considerado como una herramienta de toda la entidad.

Por otra parte, el hecho de que el desarrollo y la administración del portal las realice Colnodo, bajo la dirección de la Alcaldía, permite a la entidad formular el número de mejoras o innovaciones que desee, en tiempo real.

La Alcaldía puede, por ejemplo, crear usuarios para oficinas internas, cambiar el diseño y la estructura del portal, entre otros, flexibilizándolo a las necesidades de la entidad y de los ciudadanos.

Este tipo de interlocución con el desarrollador y administrador ha permitido, también, la capacitación del equipo de informática de la Alcaldía en el funcionamiento interno del portal, facultándolo para reconocer los límites y los alcances de este. Esto contrasta con la situación de otros municipios, cuyos portales han sido financiados por el MinTIC lo que dificulta la capacidad de modificación de contenidos en tiempo real o de forma dinámica.

Finalmente, las mejoras que ha hecho la Alcaldía a la infraestructura física de la entidad, a los centros de datos, a los

servidores y a la telefonía IP, entre otros, son factores que han contribuido al buen desempeño del portal.

Compartiendo la experiencia

El diseño del portal Web de Tuluá fue tomado por el MinTIC como modelo para desarrollar portales de otros municipios de Colombia. Adicionalmente, municipios similares en tamaño y ubicación a Tuluá, como Buga, Jamundí, Popayán, Buenaventura y Riofrío se han acercado a la Alcaldía de Tuluá para pedir asesoría técnica en el diseño, desarrollo e implementación de sus respectivos portales.

La Alcaldía de Tuluá considera que es necesario crear en todas los municipios oficinas especializadas para el desarrollo de Gobierno en Línea, en particular, para la administración de los portales web. Sin una infraestructura y una estructura adecuadas,

muchas entidades no van a poder responder el reciente aumento de requerimientos de Gobierno en línea incluyendo, la prestación de este servicio.

La Alcaldía recomienda a las entidades que están comenzando sus portales, no querer abarcar todo al principio. Salir al aire con muchos canales de información al mismo tiempo requiere de un cambio cultural al interior de la entidad que se logra con el tiempo. Hay que ir paso a paso.

Finalmente, la Alcaldía recomienda fomentar la capacitación de los funcionarios tecnológicos en el idioma inglés pues muchos tienen dificultades entendiendo los términos técnicos o aprendiendo de experiencias internacionales documentadas en ese idioma.



Información adicional

CONTACTE CON LOS PROMOTORES

Patricia Londoño,

Directora del Departamento
Administrativo de Tecnologías de la
Información y la Comunicación (TIC),
Alcaldía de Tuluá,
3183890669 o (572) 2339300 ext. 3110,
patricia_londono@tulua.gov.co

FUENTES:

- Alcaldía de Tuluá. Portal Web de Tuluá, <http://tulua.gov.co/>, visitado el 16 de abril del 2014.
- Colnodo. <http://www.colnodo.apc.or>, visitado el 16 de abril del 2014.
- Entrevista realizada el 25 de marzo del 2014 a Patricia Londoño, Directora Departamento Administrativo de TICs, Alcaldía de Tuluá.
- Entrevista realizada el 26 de marzo del 2014 a Diego Leyes, Asesor de Gobierno en línea (GEL), Departamento Administrativo de TICs, Alcaldía de Tuluá.

LOS ARTÍFICES

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

NOMBRE	ROL
Alcaldía de Tuluá	Dirección del Proyecto. Participación en diseño, desarrollo. Actualización de contenidos.
Agencia Alemana de Cooperación Técnica (anteriormente GTZ, ahora GIZ)	Financiación y apoyo en el primer rediseño del portal.
Colnodo	Apoyo en el primer rediseño del portal. Cuarto rediseño del portal. Mantenimiento y administración.
ParqueSoft	Segundo y tercer rediseño del portal.

LOS HITOS

Los momentos clave de la experiencia presentada son los siguientes:

AÑO	FASES	HITOS
2006-2008	Desarrollo e Implementación	Primer rediseño del portal, en el marco del proyecto Met@logo (ampliación y cualificación canales de información) (2006 -2007)
		Lanzamiento oficial nuevo portal (mayo del 2008)
2011		Segundo rediseño del portal (mejora de formatos de contenidos y organización por tipo de usuario y categorías)
2012-2013		Tercer rediseño del portal (inclusión canales de participación ciudadana)
2014		Cuarto rediseño del portal (siguiendo lineamientos del Manual de Gobierno en línea (GEL 3.1))