



MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION MIPG

DIMENSIÓN

3. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

3.5. ESTRATEGIA DE GOBIERNO EL LINEA

Aprobado por:
Dr. Amaury López Garcés
Gerente





**E.S.E HOSPITAL
SAN JOSÉ**
SAN BERNARDO DEL VIENTO
NIT 871000000-4

✉ Gerencia@esehospital-sanjose.com

📍 Kilometro 1, Via Lórica, San Bernardo del Viento, Córdoba, Colombia.

ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA GEL

ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DE SAN BERNARDO DEL VIENTO
"NUESTRO COMPROMISO ES SU BIENESTAR"

VIGENCIA
2019

¡Nuestro Compromiso es su Bienestar!





OBJETIVO GENERAL

Formulación, articulación y adopción del plan estratégico de tecnologías de la información como apoyo para la estrategia de gobierno en línea.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Implementar la Fase de información en Línea en la que se permita habilitar el sitio web para proveer información por parte de la entidad.
2. Hacer que la Fase de interacción en Línea esté disponible y que acerque al ciudadano con la administración.
3. Disponer en el portal vínculos a trámites y servicios de interés general y que son propio de la Fase de Transacción en Línea.

ALCANCES DE LA ESTRATEGIA

El desarrollo de la estrategia de gobierno en línea para la ESE Hospital San José de San Bernardo del Viento, está dada bajo el marco del proyecto MI COLOMBIA DIGITAL del ministerio de las tecnologías de información y la comunicación Min TIC.

Descripción del proyecto Mi Colombia Digital

En el año 2002, con el proyecto Internet para la Rendición de Cuentas, se buscó fortalecer la transparencia de la información pública y facilitar el control social, este proceso permitió a las entidades beneficiadas:

- 📌 Acercarse al concepto de gobiernos transparentes y en línea.
- 📌 Crear sitios Web propios utilizando un software original de código abierto.





- 📌 Publicar en sus páginas Web unos mínimos de información para entregar a la ciudadanía.
- 📌 Apoyar ejercicios de rendición de cuentas en audiencias públicas por parte de las autoridades locales.
- 📌 Favorecer el derecho y el deber ciudadanos de informarse, opinar y hacer seguimiento y control a la gestión de sus autoridades.
- 📌 Contribuir a la gobernabilidad de los municipios.
- 📌 Aportar a la legitimidad de la gestión de las administraciones municipales.
- 📌 Contribuir a la disminución de riesgos de corrupción.

Hacia el año 2005, el proyecto maduró y se masificó a todos los municipios y entidades descentralizadas del país, bajo el nombre de Plataformas Territoriales, a la fecha estas herramientas se han fortalecido, evolucionando constantemente y hoy, bajo el nombre de Mi Colombia Digital, se renuevan con importantes características y ventajas.

Mi Colombia Digital, es una plataforma tecnológica que soporta la evolución de nuestros sitios webs territoriales, bajo un concepto de Gobierno Abierto e Innovación Abierta, dentro de sus principales características se encuentran las siguientes:

1. **Fomenta la Participación ciudadana:** Ahora cualquier entidad puede crear sistemas de participación como retos de innovación abierta y encuestas virtualizando sus instancias de participación.
2. **Impulsa la veeduría ciudadana:** todos los contenidos son susceptibles a recibir realimentación por parte de los ciudadanos.



3. **Responsive:** Los contenidos de los portales territoriales se pueden navegar desde cualquier dispositivo móvil, tableta o web.
4. **Fácil navegación:** Todas las opciones en un solo menú organizado de manera clara y presentada en pantalla completa que permite el ciudadano encontrar más rápido lo que busca.
5. **Integración con otras plataformas del Gobierno:** Las plataformas territoriales se integran a través de la modalidad "vínculos como contenido" al portal de trámites, Portal de contratación SECOP, Sistema de Gestión Pública - SIGEP y Datos abiertos.
6. **Administración descentralizada:** Con la nueva plataforma las entidades pueden personalizar no solamente los contenidos, sino también la estructura de las secciones del sitio sin conocimientos técnicos.
7. **Administración más fácil y portable:** Con los nuevos portales territoriales los administradores podrán publicar contenidos desde su celular, como en Facebook o Twitter.
8. **Familiaridad gráfica y de uso:** La plataforma está diseñada bajo "card layout", sistema gráfico familiar para los usuarios de Google y la línea de tiempo de Facebook.
9. **Sistemas de ayuda:** La nueva plataforma cuenta con un sistema de ayudas en vídeo que permitirá acelerar la curva de aprendizaje de los administradores de las plataformas en toda Colombia.

La Dirección de Gobierno Digital al hacer entrega de esta herramienta tecnológica, busca apoyar la gestión institucional y acercar al ciudadano a sus gobernantes.

Para los ciudadanos, el sitio web se convierte en el canal más cercano para informarse y comunicarse con sus entidades locales. Para las entidades públicas, es una herramienta que les permite informar de manera transparente su gestión y



atender las necesidades de su comunidad. Como parte del proceso de acompañamiento a las entidades que sea han vinculado al proyecto hemos desarrollado jornadas de acompañamiento virtual, que se encuentran trabajando en el proceso de actualización de contenidos.

Servicios del proyecto Mi Colombia Digital

Las entidades que se vinculen al proyecto, recibirán un sitio web en el cual deberán publicar la gestión de la entidad y la información relacionada con el cumplimiento de la normatividad vigente, la Dirección de Gobierno Digital se responsabiliza de:

- 📁 **Centro de datos:** Servicio de publicación del sitio Web a través de un dominio registrado, incluye servidores, conexión a internet, licencias, administración, entre otros.
- 📁 **Administración técnica:** Incluye administración general de la solución, mantenimientos preventivos, correctivos y evolutivos de la solución, copias de respaldo periódicas en los servidores, para garantizar la recuperación de la información ante una contingencia en el centro de datos.
- 📁 **Soporte técnico:** Se pone a disposición de las entidades pertenecientes al proyecto, un equipo técnico para atender sus inquietudes y solicitudes, a través del correo electrónico sopORTECCC@mintic.gov.co o a través del teléfono 390 79 51 en Bogotá o a la línea gratuita nacional 018000 910742
- 📁 **Licencias para cuentas de correo electrónico:** Se ofrece a Alcaldías, Gobernaciones, Concejos Municipales, Asambleas Departamentales y entidades descentralizadas, pertenecientes al proyecto, licencias de cuentas de correo electrónico (de acuerdo con disponibilidad) para las dependencias de la entidad.





En este sentido debe aclararse que las entidades deben contar únicamente con un sitio web oficial por lo cual, el acceso al beneficio de cuentas de correo electrónico solo aplicara para aquellas entidades que cuenten con un sitio web administrado por la Dirección de Gobierno Digital, no aplicará en ningún caso para entidades que tengan sitios web alternos a este.

Integrantes del proyecto Mi Colombia Digital

Mi Colombia Digital busca convertir nuestro país en un territorio conectado desde cada municipio bajo los mejores estándares de un gobierno abierto y transparente.

Los ciudadanos son el eje fundamental de Estrategia digital colombiana, que, a través de diferentes canales y portales renovados, lograrán hacer mayor control social y mejorar su relación diaria con los servicios que el Estado tiene para ellos en las diferentes regiones del país. Entre las entidades usuarias frecuentes encontramos:

- 👤 Alcaldías
- 👤 Gobernaciones
- 👤 Concejos
- 👤 Asambleas
- 👤 Instituciones de salud
- 👤 Instituciones de educación
- 👤 Otras entidades públicas territoriales





Mi Colombia Digital de la ESE Hospital San José de San Bernardo del Viento

Mi Colombia Digital busca convertir nuestro país en un territorio conectado desde cada municipio bajo los mejores estándares de un gobierno abierto y transparente. Los ciudadanos son el eje fundamental de Estrategia digital colombiana, que, a través de diferentes canales y portales renovados, lograrán hacer mayor control social y mejorar su relación diaria con los servicios que el Estado tiene para ellos en las diferentes regiones del país.

Plataforma asignada a la Alcaldía de Guaranda

Link de acceso: <http://www.esehospitalsanjose-sanbernardodelvientocordoba.gov.co/>

ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA

Gobierno en línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (egovernment) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.

Esto significa que el Gobierno:

- 👉 Prestará los mejores servicios en línea al ciudadano
- 👉 Logrará la excelencia en la gestión
- 👉 Empoderará y generará confianza en los ciudadanos
- 👉 Impulsará y facilitará las acciones requeridas para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS, facilitando el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC.





📌 Ejes temáticos de la estrategia

TIC para el Gobierno Abierto: Busca construir un Estado más transparente y colaborativo, donde los ciudadanos participan activamente en la toma de decisiones gracias a las TIC.

TIC para servicios: Busca crear los mejores trámites y servicios en línea para responder a las necesidades más apremiantes de los ciudadanos.

TIC para la gestión: Busca darle un uso estratégico a la tecnología para hacer más eficaz la gestión administrativa.

Seguridad y privacidad de la información: Busca guardar los datos de los ciudadanos como un tesoro, garantizando la seguridad de la información.

Proyectos estratégicos

Actores Clave de la Estrategia

Ciudadano: Son los principales beneficiarios de la Estrategia, ya que con ella tienen a su disposición una amplia oferta de trámites, servicios y canales de comunicación en línea para interactuar con las entidades públicas.

Así mismo pueden participar en la toma de decisiones de asuntos de interés público, hacer sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias para manifestar sus necesidades, y exigir el cumplimiento de sus derechos y contribuir en el mejoramiento de la gestión de las entidades públicas.





Funcionario: Son los principales encargados de conocer, implementar, garantizar el cumplimiento y monitorear los resultados de la estrategia de Gobierno en Línea en las entidades públicas del orden territorial y nacional con el fin de construir un Estado más eficiente y transparente gracias a las TIC.

Industria TI, academia, organizaciones: Son actores fundamentales para la estrategia, ya que con su implementación podrán desarrollar alianzas y oportunidades de negocio con las entidades públicas del orden nacional y territorial.

Son beneficiados por los acuerdos marco de precios para TI, participan en los programas de fortalecimiento a la industria de TI y en los programas de financiación a proyectos de innovación.

DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DE SAN BERNARDO DEL VIENTO

Se inicia con un análisis histórico de los índices territoriales de Gobierno en Línea, los resultados están a partir del 2014 hasta el 2017 en el que se evalúan los avances en la implementación de la Estrategia.

Los resultados están publicados en el siguiente enlace:

<https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-14714.html>

A manera general se proyectan los resultados del Departamento de Córdoba (para los periodos 2015, 2016 y 2017) con el objetivo de ver la comparativa de la ESE <http://www.esehospitalsanJose-sanbernardodelvientocordoba.gov.co/> con los demás ESE del Departamento, seguidamente se muestran gráficos resultado del





Autodiagnóstico realizado para el año 2017 haciendo uso de la herramienta dispuesta por el DAFP a través del modelo integrado de planeación y gestión MIPG.

Índice GEL de la ESE Hospital San José de San Bernardo del Viento 2017

Departamento	Municipio	Entorno de Desarrollo	Grupo Par	Naturaleza Jurídica	Entidad	IGD 2017	Empoderamiento de los ciudadanos a partir del acceso a la información pública, la apertura de datos, la rendición de cuentas y la participación de la sociedad en el Gobierno, a través de medios electrónicos	Fortalecimiento de la gestión de TI a través de la planeación estratégica y gobierno de TI, la gestión de sistemas de información e infraestructura tecnológica y el uso y aprovechamiento de TI	Gestión, calidad y aprovechamiento de la información para la toma de decisiones.	Recursos dedicados para Seguridad de la Información	Apoyo de la alta dirección para la implementación del componente de Seguridad y Privacidad de la Información	Gestión de los riesgos de Seguridad de la Información en la entidad
CORDOBA	SAN BERNARDO DEL VIENTO	Favorabilidad intermedia	Tipología E - Hospitales	Empresas Sociales del Estado	E.S.E. SAN JOSE - SAN BERNARDO DEL VIENTO	43,0	41,1	51,8	54,3	54,1	52,5	52,5

ACTIVIDADES DEL PROYECTO

Para la implementación de la estrategia se plantearon actividades que apuntaran a productos mínimos GEL que permitan la evolución y mejoramiento de sus índices al momento de realizar el proceso de migración de información de la Plataforma Territorial al nuevo sitio web del proyecto Mi Colombia Digital.





Tabla 1. Actividades planteadas en el proyecto para GEL

ETAPA	DESCRIPCIÓN	PRODUCTOS MÍNIMOS
Fase Información en Línea	Es la fase inicial en la cual la entidad habilita su sitio Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional. Adicionalmente, se crea un portal de Gobierno que ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que publican las entidades en sus sitios Web.	<ul style="list-style-type: none">• Comité De Gobierno En Línea y Anti trámites• Plan De Acción De Gobierno En Línea• Política Editorial. Tipo de información mínima a publicar: Acerca de la Entidad Normatividad Presupuesto Trámites y servicios Contratación Control y rendición de cuentas Servicios de información
Fase Interacción en Línea	El sitio Web es actualizado con mayor regularidad y se habilita la comunicación de dos vías de entidades con ciudadanos y empresas, con las consultas en línea e interacción con servidores públicos. Se ofrecen mecanismos que acercan al ciudadano con la	Mecanismos De Interacción: <ul style="list-style-type: none">* Servicios de información al ciudadano* Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos.* Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos. Mecanismo de búsqueda.





	administración, le posibilitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades en sus sitios Web	<ul style="list-style-type: none">* Encuestas de opinión* Información en audio y/o video* Servicios de atención en línea* Mecanismos de participación* Formularios y Consulta
Fase Transacción en Línea	Se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros y ofreciendo la posibilidad de navegar el sitio en cualquier otro idioma diferente al español.	<ul style="list-style-type: none">• Utilidades Web• Trámites y Servicios

En la siguiente tabla se organizan los productos mínimos planteados en el proyecto de acuerdo al esquema de la estrategia de gobierno en Línea GEL (gobierno digital), además es importante tener en cuenta la participación activa del comité de Gobierno en Línea y Anti trámite, tener presente el plan de acción de gobierno en línea y la política editorial vigente.



Tabla 2. Productos mínimos y logros según la estructura GEL

INDICES	PRODUCTOS MÍNIMOS	LOGROS
TIC PARA GOBIERNO ABIERTO	Acerca de la Entidad Normatividad Presupuesto Contratación Control y Rendición de cuentas Servicios de información Instancias de participación Encuestas de opinión	Transparencia Participación Colaboración
TIC PARA SERVICIOS	Trámites y servicios Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos Mecanismo de búsqueda Suscripción a servicios de información al correo o RSS Información en Audio y Video Servicios de atención en línea Formularios y consultas	Trámites y servicios Servicios centrados en el usuario Sistema integrado de PQRD

COMITÉ DE GOBIERNO DIGITAL Y ANTITRAMITE

El comité de gobierno digital y Antitrámite de la ESE Hospital San José de San Bernardo del Viento, está conformado por:



1. Gerente
2. Profesionales Universitarios
3. Técnico de sistemas

Los funcionarios que conforman estos tres numerales son los encargados de tomar decisiones en cuanto a la estrategia de gobierno en línea GEL y las actividades que de ella se derivan, así como los planes y proyectos en el área TI.

PROCESO DE MIGRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SITIO WEB

El proceso de migración actualización del sitio web se inicia con la asignación de la plataforma de migración dispuesta por el Min TIC a través del proyecto "Mi Colombia Digital" del cual la alcaldía de Guaranda, es beneficiaria.

Enlace a la plataforma:

<http://www.esehospitalsanjose-sanbernardodelvientocordoba.gov.co/>

Producto del proyecto: Acerca de la Entidad

1. Contenidos publicados: ESE

- 📄 Misión y Visión
- 📄 Funciones y Deberes
- 📄 Organigrama

<http://www.esehospitalsanjose-sanbernardodelvientocordoba.gov.co/tema/entidad>





2. Contenidos publicados: MUNICIPIO

📁 Nuestro Municipio

📁 Información General

<http://www.esehospitalsanjose-sanbernardodelvientocordoba.gov.co/tema/entidad>

3. Contenidos publicados: Directorio de Funcionarios

<http://www.esehospitalsanjose-sanbernardodelvientocordoba.gov.co/tema/directorio-de-funcionarios>

4. Contenidos publicados: DIRECTORIO INTITUCIONAL

5. Contenidos publicados: PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Mapa de procesos

<http://www.esehospitalsanjose-sanbernardodelvientocordoba.gov.co/tema/procesos-y-procedimientos>

Producto del proyecto: Normatividad

1. Contenidos publicados: Acuerdos

2. Contenidos publicados: Decretos

3. Contenidos publicados: Edictos





4. Contenidos publicados: Ley

5. Contenidos publicados: Resoluciones

<http://www.esehospitalsanjose-sanbernardodelvientocordoba.gov.co/tema/normatividad>

Producto del proyecto: Presupuesto

1. Contenidos publicados: Ejecución presupuestal Histórica

<http://www.esehospitalsanjose-sanbernardodelvientocordoba.gov.co/tema/presupuesto>

2. Contenidos publicados: Estados Financieros

3. Contenidos publicados: Presupuesto General

<http://www.esehospitalsanjose-sanbernardodelvientocordoba.gov.co/tema/presupuesto>

Producto del proyecto: Contratación

Producto del proyecto: Control y Rendición de Cuentas

1. Contenidos publicados: Rendición de Cuentas

2. Contenidos publicados: Informes de empalmes

3. Contenidos publicados: Informes de gestión

4. Contenido publicados: Reportes de control interno





<http://www.esehospital-sanjose-sanbernardodelvientocordoba.gov.co/fema/contrataciones>

Producto del proyecto: Servicios de información

1. Contenidos publicados: Noticias
2. Contenidos publicados: Información de pie de página
3. Contenidos publicados: Redes sociales

Producto del proyecto: Instancias de participación

1. Contenidos publicados: Agremiaciones
2. Mecanismos de participación

En este espacio organizaciones, asociaciones, juntas de acción comunal, puede solicitar su espacio para condensar su información que es de interés de los habitantes de San Bernardo, aquí se puede ingresar su misión, visión, objetivos, contacto y enlace para sitio web si tienen.

Producto del proyecto: Encuestas de opinión

Los usuarios administradores pueden realizar una encuesta a través del sitio web, esta muestra los resultados luego de responderla y puede ser orientada o toda la comunidad para que participe en temas específicos de interés.

Además, se permite compartir el enlace de la encuesta a redes sociales como Facebook o twitter para lograr que la mayor cantidad de personas participen de las encuestas de opinión.



Actualmente está disponible una pregunta a cerca de la satisfacción que genera el nuevo sitio web a los usuarios.

Productos migrados y actualizados que corresponden a TIC para Servicios

Producto del proyecto: Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos

El funcionamiento del buzón de PQRSD está disponible en el sitio web en el grupo "Atención Ciudadana" bajo el nombre "Recepción de solicitudes PQRSD", una vez ingresado a la opción el sitio web le muestra de manera informativa en qué consiste cada procedimiento, y al final (antes del pie de página) se dispone un formulario que inicialmente le permite selección el tipo de solicitud por parte del ciudadano, al seleccionar el tipo de acción se despliega el formulario completo en el que se debe ingresar la información básica (opción de datos anónimos para algunas solicitudes), información de contacto y datos para enviar que está compuesto por texto y archivo de soporte para anexar.

Los usuarios administradores deben acceder al portal web, en las opciones de administrador ir a "Gestión de Recepción de solicitudes" donde se pueden descargar las solicitudes en un periodo de tiempo, y gestionar las solicitudes realizadas por los ciudadanos, si la solicitud está en estado ABIERTA el funcionario con cuenta administrador podrá resolverla si es de su competencia, de lo contrario podrá reasignarla al funcionario de competencia (incluso puede ser asignada a un usuario de la ciudadanía que esté registrado en el portal).

Una vez se dé respuesta a la solicitud el estado de la misma pasará a CERRADA, y el ciudadano será notificado al correo de contacto dispuesto al momento de



realizar la solicitud. El ciudadano podrá consultar el estado de su solicitud en la opción "Hacer Seguimiento".

Producto del proyecto: Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos

Para hacer seguimiento a una solicitud realizada en el sistema integrado de PQRD de la alcaldía, es importante tener en cuenta el número de solicitud que el sistema le asigna al momento de enviar la respectiva solicitud ciudadana.

En el mismo módulo de "Recepción de solicitudes" antes del formulario se encuentra la opción "Hacer seguimiento", seguidamente el sistema pide ingresar el número de solicitud que le fue asignado (en caso de olvidarlo se puede ingresar el correo que se indicó para dar respuesta, allí el sistema envía una copia de la solicitud y el número de la misma). Una vez ingresado el número completo se da en la opción continuar, seguidamente se mostrará el estado de la solicitud y su respectiva respuesta en caso que ya haya sido atendida. Las solicitudes ya son atendidas por la entidad pasan a un estado CERRADO y el sistema envía una copia de la respuesta al correo de contacto dispuesto por el ciudadano.

Producto del proyecto: Mecanismos de búsqueda

El sitio web permite realizar dos tipos de búsqueda:

1. Búsqueda general
2. Búsqueda en el menú

La búsqueda general está disponible en el inicio, al ubicar el cursor en la caja de búsqueda, la plataforma despliega el buscador donde el usuario podrá escribir lo



que está buscando. El buscador dispone de tres opciones que pueden ayudar en la búsqueda "contenidos", "participaciones" y "usuarios" de esta manera el usuario podrá indicarle al buscador en específico que tipo de búsqueda está realizando, con el objetivo que el resultado sea más eficiente y eficaz.

La búsqueda en el menú está dirigida a acceder rápidamente a las opciones, lo que no muestra un contenido específico si no la opción de menú para acceder a los contenidos.

El motor de búsqueda es avanzado ya que solo se requiere de una palabra clave que digite el usuario y este se encarga de buscar en todos los contenidos del sitio web.

Producto del proyecto: Información en Audio y Video

Una de las características importantes de la plataforma es que permite crear contenido multimedia en forma de carrusel, de esta forma no solo se publican un solo tipo de contenido, sino que se pueden adicionar varias imágenes, videos y otros tipos de archivos que relacionen un mismo contenido o temática.

Contenidos noticiosos y declaraciones públicas

Información sobre las acciones, la gestión y los resultados de la ESE Hospital San José de San Bernardo del Viento, o cualquier otra información que sea de interés de la comunidad de la ESE.

Campañas de comunicación

Contenidos comunicativos (texto, audio o imagen) creados dentro de una campaña de comunicación en un tema específico, diseñada e implementada por alguna dependencia de la ESE Hospital San José de San Bernardo del Viento.

Producto del proyecto: Formularios y consultas

En el grupo Atención ciudadana se creó la opción "Formularios" con el objetivo que la ciudadanía pueda descárgalos para sus fines pertinentes.

Además de estos productos mínimos planteados en el proyecto se realizaron demás actividades de migración y actualización de información con el objetivo de hacer el lanzamiento del nuevo sitio web en el menor tiempo posible.

Es importante aclarar además que dos de los productos planteados en el proyecto no estarán disponibles por las razones que se describen a continuación.

PRODUCTO	ESTADO	RAZÓN / MOTIVO
Suscripción a servicios de información al correo o RSS	No disponible	La nueva plataforma no contempla la opción de RSS, se ha realizado la respectiva consulta al Min TIC para tener conocimiento de la ausencia del servicio.



Servicio de atención en línea	No disponible	La nueva plataforma no contempla chat o un servicio de atención en línea, se ha realizado la respectiva consulta al Min TIC para tener conocimiento de la ausencia del servicio o en su defecto algún tipo de solución para su implementación.
-------------------------------	---------------	--





REFERENCIAS

Guía del proyecto plataformas territoriales de la estrategia de Gobierno en Línea GEL, disponible en el siguiente enlace:

<http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3article-9410.html>

Guía del proyecto Mi Colombia digital de la estrategia de Gobierno en Línea GEL, disponible en el siguiente enlace: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-article56291.html>

Proyectos de la estrategia de Gobierno en Línea GEL, disponible en el siguiente enlace: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-14676.html>

Estrategia de Gobierno en Línea GEL, del programa Gobierno digital disponible en el siguiente enlace: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-7650.html>

Normatividad de la estrategia de Gobierno en Línea GEL, del programa Gobierno digital disponible en el siguiente enlace:

<http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3propertyvalue-7652.html#normatividad>

Manual de la estrategia de Gobierno en Línea GEL, del programa Gobierno digital disponible en el siguiente enlace <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue8013.html>

