

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META

VUD META



AL SERVICIO DE LA GENTE
GOBERNACIÓN DEL META

DOCUMENTO TÉCNICO

VILLAVICENCIO, DICIEMBRE 2020

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	7
2	MARCO CONCEPTUAL	8
2.1	PALABRAS CLAVE.....	8
2.2	CONCEPTOS	8
3	JUSTIFICACIÓN	14
4	IDENTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	31
4.1	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	31
4.1.1	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	31
4.1.2	DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN EXISTENTE	32
4.1.2.1	Causas.....	32
4.1.3	ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	45
4.2	CONTEXTO GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL META.....	46
4.2.1	LOCALIZACIÓN.....	46
4.2.2	DEMOGRAFÍA.....	46
4.2.2.1	Pirámide Poblacional	46
4.2.2.2	Población del Departamento Del Meta	48
4.2.2.3	Índice de estructura de la población activa.....	53
5	ANÁLISIS DE LOS PARTICIPANTES.....	56
6	ANÁLISIS POLITICA PÚBLICA.....	74
7	OBJETIVOS.....	77
7.1	OBJETIVO GENERAL	77
7.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	77
7.2.1	FORTALECER LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO	77
7.2.2	IMPLEMENTAR HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA	77
7.2.3	INCREMENTAR SERVICIOS EN LÍNEA QUE HABILITAN PARA LA INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	77
7.3	EFFECTOS	78
7.4	ÁRBOL DE OBJETIVOS	79

8	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	80
8.1	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	80
8.2	ANÁLISIS CUALITATIVO DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	80
8.2.1	ALTERNATIVA 1	80
8.2.2	ALTERNATIVA 2	82
8.2.3	VIABILIDAD DE LAS ALTERNATIVAS	83
8.3	HORIZONTE DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO	84
9	POBLACION AFECTADA Y OBJETIVO DEL PROYECTO	85
9.1	POBLACIÓN DE REFERENCIA	85
9.2	POBLACIÓN AFECTADA	86
9.3	POBLACIÓN OBJETIVO	86
10	PROPUESTA TÉCNICA	88
10.1	NOMBRE DEL PROYECTO	88
10.2	FORMULADOR	88
10.3	ESTUDIOS	89
10.3.1	ESTUDIO LEGAL	89
10.3.2	ESTUDIO INSTITUCIONAL	89
10.3.3	AMBIENTAL	98
10.3.4	ENFOQUE DE GÉNERO	98
10.3.5	ESTUDIO COMUNITARIO	99
10.4	ANÁLISIS DE RIESGOS	100
10.5	ASPECTOS TÉCNICOS	104
10.5.1	GENERALIDADES	104
10.5.2	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES	105
10.5.2.1	Servicio de procesamiento y almacenamiento de datos para el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo	105
10.5.2.2	Portal web para la Ventanilla Única Departamental	107
10.5.2.3	Sistema de información para la Ventanilla Única Departamental -Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo	108
10.5.2.4	Módulo de Inteligencia de Negocios y BPM para el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo	111
10.6	COSTOS DEL PROYECTO	124
11	TOMA DE DECISION Y PROGRAMACION DEL PROYECTO	129

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



11.1	SELECCIÓN NOMBRE DEL PROYECTO.....	129
11.2	FUENTES DE FINANCIACION	129
11.3	PROGRAMACION DE INDICADORES.....	130
11.4	PROGRAMACION DE ACTIVIDADES	132
11.5	PROPIEDAD INTELECTUAL.....	132
11.6	PLAN DE APROPIACIÓN	132



LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Metas a cumplirse mediante el proyecto	15
Tabla 2. Índice Gobierno Abierto Departamento del Meta	21
Tabla 3. El Índice de Integridad – INTEGRA.....	23
Tabla 4. Índices IGA, ITA, INTEGRA, IGD de Entidades Departamentales del Meta	24
Tabla 5 Metas producto del Plan de Desarrollo Hagamos grande al Meta	28
Tabla 6 Indicadores prestación de servicios al ciudadano.....	32
Tabla 7. Gestión de comunicaciones por Entidades Públicas del Meta.....	33
Tabla 8. Índice de Desempeño Institucional 2019 Departamento del Meta.....	35
Tabla 9 uso de herramientas tecnológicas para fortalecer capacidad institucional	37
Tabla 10. Indicadores Gestión Documental por Entidades Públicas del Meta	38
Tabla 11. Indicadores Servicios Digitales para los ciudadanos por Entidades Públicas del Meta.....	38
Tabla 12. Relación de trámites y su estado en Entidades participantes en el Proyecto .	40
Tabla 13. Estadísticas de trámites y su estado en Entidades participantes en el Proyecto	42
Tabla 14. Resultado de medición a Indicadores de la Política 9 MIPG por Entidades Públicas del Meta	43
Tabla 15. Población Departamento del Meta 2020- Rango de Edad	47
Tabla 16. Total de Población por Municipio - Sexo - Departamento del Meta 2020	48
Tabla 17. Total y Porcentaje (%) - Población Urbana Rural por Municipio - Departamento del Meta 2020	49
Tabla 18. Índice de Masculinidad Por Municipio - Departamento del Meta 2020	50
Tabla 19. Indicador Densidad Poblacional - 2020.....	51
Tabla 20. Indicador: Densidad Poblacional Por Municipio - Departamento del Meta 2020	51
Tabla 21. Proporción poblacional por Subregión	53
Tabla 22. Índice de Estructura Poblacional Activa - Departamento del Meta 2020	54
Tabla 23. Análisis de participantes	56
Tabla 24. Relación normativa – análisis política pública	74
Tabla 25. Población De Referencia	85
Tabla 26. Población afectada.....	86
Tabla 27. Población Objetivo	87
Tabla 28. Estudio institucional de contribuciones.....	89
Tabla 29. Relación de OAC – Departamento del Meta.....	99
Tabla 30. Riesgos identificados del proyecto	100
Tabla 31. Generalidades técnicas del proyecto	104
Tabla 32. Características técnicas mínimas del IaaS	107
Tabla 33. Costos del proyecto	124
Tabla 34. Cotizaciones allegadas para definición de costos del proyecto	126

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



Tabla 35. Distribución de presupuesto por fuente de financiación	129
Tabla 36. Relación de indicadores y metas por actividad de proyecto	130
Tabla 37. Programación de actividades.....	132



1 INTRODUCCIÓN

Se plantea encaminar a las entidades públicas del Departamento del Meta a incrementar la gestión y divulgación de la información pública, ante la ineficiente gestión en el trámite de solicitudes del ciudadano en las entidades mencionadas

Es esencial que el Estado garantice el acceso a la información de interés público bajo su control. Al permitir el ejercicio de ese control democrático se fomenta una mayor participación de las personas en los intereses de la sociedad. Este derecho también impone una obligación triple al Estado: producir la información, archivarla y difundirla

El fin planteado conlleva a aumentar en la ciudadanía su apropiación con la información pública e incrementar las capacidades y habilidades sociales y productivas que contribuyen a consolidar la sociedad del conocimiento en el Departamento del Meta.

Se espera con la ejecución de este proyecto: Mejorar servicios al ciudadano, Aumentar Gobernabilidad, Mejorar la imagen Institucional, Aumentar la innovación y por supuesto Contribuir al desarrollo humano.

De igual forma se plantean como supuestos alcanzables:

- Se logró aumentar servicios en línea para el ciudadano
- Ciudadanos más informados que utilizan los servicios e información dispuesta.
- Ciudadanos más participativos, más corresponsables generando conocimiento.
- Se aumentó el acceso a la información y mejora Transparencia y calidad de la información
- Se ha mejorado la gestión de gobierno

2 MARCO CONCEPTUAL

2.1 PALABRAS CLAVE

- Innovación Social
- Gestión Documental Electrónica
- Servicios Digitales al ciudadano
- Ventanilla única de trámites
- Escalabilidad, Replicabilidad, Sostenibilidad, Co-creación y empoderamiento
- Valor social
- Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo
- Integración
- Trazabilidad
- Seguimiento y control
- Sistemas de Información para la Eficiencia Administrativa

2.2 CONCEPTOS

- **Información.** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen¹
- **Información pública.** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal²
- **Información pública clasificada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley³
- **Información pública reservada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la

¹ LEY 1712 DE 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Marzo 6 de 2014. DO. N. 49084)

²² Ibidem

³³ Ibidem

ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley;⁴

- **Publicar o divulgar.** Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión;⁵
- **Sujetos obligados.** Se refiere a cualquier persona natural o jurídica, pública o privada incluida en el artículo 5° de esta ley;⁶
- **Gestión documental.** Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación;⁷
- **Documento de archivo.** Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada debido a sus actividades o funciones⁸
- **Archivo.** Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura;⁹
- **Datos Abiertos.** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos;¹⁰
- **Derecho de Acceso a la información Pública:** Derecho fundamental, reconocido por la Convención Americana de Derechos Humanos- en su artículo 13, el cual recalca la obligación de los Estados de brindar a los ciudadanos acceso a la información que

⁴⁴ Ibidem

⁵⁵ Ibidem

⁶⁶ Ibidem

⁷⁷ Ibidem

⁸⁸ Ibidem

⁹⁹ Ibidem

¹⁰¹⁰ Ibidem

está en su poder. Así mismo, establece el derecho que tenemos todos los ciudadanos de buscar, solicitar, recibir y divulgar aquella información pública, en manos de los órganos, entidades y funcionarios que componen el Estado. El ejercicio de este derecho fundamental se basa en el hecho que los ciudadanos han depositado en el Estado ciertas atribuciones, razón por la cual la información que el Estado posee le pertenece a toda la sociedad por derecho, lo cual permite su exigibilidad. De manera más general el derecho de acceso a la información pública se relaciona y conecta internacionalmente con el derecho de libertad de expresión. La Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 en su artículo 19 manifiesta que: “*Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión*”¹¹

- **Transparencia**¹²: marco jurídico, político, ético y organizativo de la administración pública que debe regir las actuaciones de todos los servidores públicos en Colombia, implica gobernar expuesto y a modo de vitrina, al escrutinio público. La transparencia tiene tres dimensiones:

a. *Transparencia de la gestión pública*, que implica la existencia de reglas claras y conocidas para el ejercicio de la función pública (planeación, decisión, ejecución y evaluación de programas y planes), así como de controles para la vigilancia de las mismas.

b. *Transparencia en la rendición de cuentas*, que conlleva la obligación de quienes actúan en función de otros, de responder eficaz y recíprocamente sobre los procesos y resultados de la gestión pública.

c. *Transparencia en el acceso a la información pública*, que supone poner a disposición del público de manera completa, oportuna y permanente, la información sobre todas las actuaciones de la administración, salvo los casos que expresamente establezca la ley.

En este sentido, la transparencia no es un fin, sino un medio por el cual la administración pública se hace más eficiente y la ciudadanía conoce de antemano las actuaciones de sus servidores públicos. Ya sea a través del comportamiento integro de los servidores públicos, de la constante rendición de cuentas de la gestión pública hacia los ciudadanos, y de la garantía del acceso a la información pública

- **Gestión**: El término del ejercicio de responsabilidades sobre un proceso es dirigir (planear, hacer) y controlar (verificar, actuar).

¹¹¹¹ Ibidem

¹² Corporación Transparencia por Colombia (2010)

El latín *gestio*, el concepto de *gestión* hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar algo. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

- **Buen Gobierno:** Es un mecanismo de fortalecimiento institucional intangible que promueve el emprendimiento, el desarrollo con igualdad de oportunidades de la población, acceso a la información, a educación de calidad, orientado a fortalecer la Gobernabilidad. Es un principio fundamental de las actuaciones del Estado Colombiano para cumplir con las expectativas de sus ciudadanos. La estructura normativa de un Estado Social de Derecho como Colombia exige que las leyes y acciones administrativas estén enmarcadas en los mandatos constitucionales
- **Gobierno Abierto:** Es una herramienta para empoderar a los ciudadanos, otorgarles acceso a los datos generados por entidades públicas. Brindar transparencia en la gestión y decisiones de Gobierno. Es una forma de transparentar y fortalecer las democracias. Gobierno abierto es la doctrina gubernamental que sostiene que los ciudadanos tienen el derecho de acceso a los documentos e informes que son sujetos de escrutinio público¹³.
- **Índice de Gobierno Abierto – IGA:** es un indicador compuesto que determina el nivel de reporte de información y el estado de avance en la implementación de algunas normas que buscan promover el fortalecimiento de la gestión pública territorial. Mide el nivel de cumplimiento de reportes y algunas normas consideradas estratégicas para prevenir la corrupción.
- **Índice de Transparencia y Acceso a la información – ITA:** Índice medido por la Procuraduría General de la Nación, el cual permite el registro, seguimiento, monitoreo y generación del Índice de Transparencia y Acceso a la Información –ITA, teniendo como principio la información de la Matriz de cumplimiento normativo de la Ley 1712 de 2014.
- **Índice INTEGRA:** Herramienta de Fortalecimiento para la Gestión Preventiva, sirve al propósito de incrementar la coordinación entre las entidades del Estado, pues consolida la información de 9.041 instituciones públicas de manera transversal, permitiendo la interacción entre estas y la emulación por las mejores prácticas; es una visión integradora del Estado y de su forma de operación, que aplica un mismo modelo de procesos para todas las entidades y mide el desempeño de estas en la gestión de los procesos.

¹³ Presentación - Datos-abiertos. Sites.google.com. (2020). Retrieved 27 July 2020, de <https://sites.google.com/a/oui-iohe.org/datos-abiertos/el-proyecto>.

- **Índice de Gobierno Digital:** índice que mide el avance promedio de las alcaldías y gobernaciones en la implementación de la Estrategia de Gobierno Digital.
- **Validación:** es una actividad que consiste en la aplicación sistemática de una serie de tareas cuyos objetivos son verificar, controlar, asegurar, y filtrar datos de entrada a una entidad, o proceso o sistema que provienen desde el exterior (otra entidad, sistema, o proceso). Acción o efecto de validar (convertir algo en válido, darle firmeza). La validación es requerida porque con ella se asegura la calidad de la información.
- **Entidades participantes:** Son aquellas Entidades Públicas del Departamento del Meta que participan activamente en el logro del objetivo del presente proyecto. Dichas entidades se comprometen a poner en marcha el mismo y garantizar su sostenibilidad durante mínimo tres (3) años. Son ellas:
 - Gobernación del Meta
 - Alcaldía de Acacias
 - Alcaldía de Cabuyaro
 - Alcaldía de El Calvario
 - Alcaldía de Fuentedeoro
 - Alcaldía de Granada
 - Alcaldía de Guamal
 - Alcaldía de la Macarena
 - Alcaldía de Lejanías
 - Alcaldía de Mapiripan
 - Alcaldía de Mesetas
 - Alcaldía de Puerto Concordia
 - Alcaldía de Puerto Lleras
 - Alcaldía de Puerto López
 - Alcaldía de Puerto Rico
 - Alcaldía de San Carlos de Guaroa
 - Alcaldía de San Juan de Arama
 - Alcaldía de San Juanito
 - Alcaldía de San Martín
 - Alcaldía de Vista Hermosa
 - Hospital Departamental de Granada
 - Instituto Departamental de Tránsito y Transporte del Meta
 - Instituto de Turismo del Meta
 - Instituto Municipal de Deporte, Recreación, Cultura y Turismo del Municipio de Puerto López
 - Instituto de Deporte y Recreación del Meta IDERMETA
 - Empresa de Servicios Públicos del Meta EDESA S.A. E.S.P.
 - Casa de la Cultura Meta




VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



- Hospital Departamental de Villavicencio
- Lotería del Meta
- E.S.E Departamental Solución Salud
- Agencia para la Infraestructura del Meta
- Contraloría Departamental del Meta



 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia
 PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202
 www.meta.gov.co

3 JUSTIFICACIÓN

Las Entidades Públicas del Departamento del Meta requieren optimizar sus procesos y procedimientos para mejorar su relación con el ciudadano. Es esencial que el Estado garantice el acceso a la información de interés público bajo su producción y control. Al permitir el ejercicio de ese control democrático se fomenta una mayor participación de las personas en los intereses de la sociedad.

Este derecho también impone una obligación triple al Estado: producir la información, archivarla y difundirla, lo que conlleva a que se disponga de recursos humanos, logísticos y tecnológicos para tal fin.

El presente proyecto, se enmarca en el plan de Desarrollo Departamental “Hagamos grande al Meta” que contempló el programa Fomentar el desarrollo de aplicaciones, software y contenidos para impulsar la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el Departamento del Meta cuyo Objetivo es: Fomentar la apropiación de las TIC en el Departamento del Meta, donde el programa está Orientado a impulsar el desarrollo y operación de aplicaciones, sistemas de información, software y servicios conexos, contenidos digitales, así como la gestión y promoción las TIC, el desarrollo de procesos de formación con impacto económico, social y para el Gobierno, promoviendo la adopción de una cultura TIC en toda la sociedad e impulsando programas, servicios y esquemas para el emprendimiento, la colaboración, la participación, la innovación pública digital, el fortalecimiento de la industria y generación de talento humano TIC.

Dentro de los elementos constitutivos del programa, se tiene “*SOMOS 100% GOBIERNO DIGITAL - Gobierno Digital*”, el cual Incluye todas las acciones para la formulación y evaluación de política, acompañamiento y gestión para su implementación, apropiación y posicionamiento, así como, la generación de capacidades TIC para el Gobierno, el desarrollo y operación de soluciones y servicios tecnológicos, la promoción de estrategias, programas, servicios, esquemas y modelos para el emprendimiento, la colaboración y la participación entre el Gobierno, la academia, la industria y los ciudadanos, con el fin de promover la eficiencia, transparencia e innovación, mejorando la interacción y confianza de los ciudadanos con el Estado.

Para lograr este objetivo el presente Gobierno contempló dentro de sus metas de producto: Diseñar, Implementar y/o mejorar 5 soluciones tecnológicas en la Gobernación del Meta. Partiendo de este contexto el Departamento direcciona y justifica el proyecto “Optimización de la labor de entidades públicas del Meta y facilitar a los ciudadanos su

interacción con la administración pública mediante la implementación de la Ventanilla Única Departamental del Meta”, mediante el cual se busca:

- Ampliar la oferta de servicios en línea por parte de las Entidades del Departamento del Meta
- Aumentar la implementación de Gobierno Digital en las entidades
- Incrementar la visibilización de información pública validada
- Mejorar seguimiento a los procesos de divulgación de información pública e interacción con el ciudadano

Con el desarrollo de este proyecto se contribuye al cumplimiento de 6 metas del Plan de Desarrollo Económico y Social del Departamento para el periodo 2020-2023, “HAGAMOS GRANDE AL META”, lideradas por cinco (5) unidades directivas de la Gobernación.

Tabla 1. Metas a cumplirse mediante el proyecto

PROGRAMA	COMPONENTE CONSTITUTIVO	META PRODUCTO
4599 Programa 1: Hagamos Grande al Meta a partir del fortalecimiento a la gestión y dimensión pública territorial	Hagamos Grande al Meta con Gestión de Procesos Administrativos y Organizacionales	Fortalecer y consolidación de los procesos de gestión documental del departamento del Meta - Secretaría Administrativa
		Fortalecer del sistema de servicio al ciudadano con herramientas tecnológicas de avanzada - Secretaría Administrativa
		Implementar un Sistema de gestión documental - Agencia para la Infraestructura del Meta - AIM
		Implementar y mantener 1 sistema de gestión documental para fortalecer la gestión y desempeño institucional - Instituto de Deporte y Recreación del Meta - IDERMETA
	Mejoramiento de la Planeación Territorial por Resultados	Migrar el archivo físico del BPPID a una plataforma Cloud - Departamento Administrativo de Planeación Departamental
2301. Programa 1: Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el Departamento del Meta	SERVICIOS DIGITALES PARA EL FUTURO - Promoción de los servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Diseñar, Implementar y/o modernizar cinco (5) plataformas tecnológicas (Telemedicina, historia clínica electrónica interoperable, gestión documental y otros), para el Departamento del Meta - Secretaría de Tecnologías y Sistemas de Información

Fuente: Plan de Desarrollo Económico y Social del Departamento 2020-2023

De igual forma, este proyecto contribuye con lineamientos de Nivel nacional para alcanzar el impacto a largo plazo planteado y que contribuya con las políticas nacionales de contribuir en hacer más eficiente, más transparente la gestión pública a través de la apropiación de tres políticas nacionales:

- i. Servicio al ciudadano a través del programa nacional de Servicio al ciudadano que lidera DNP
- ii. Política nacional de Racionalización de trámites que lidera DAFP
- iii. Masificación del uso de las TIC, implementación de estrategia de Gobierno Digital liderada por MINTIC.

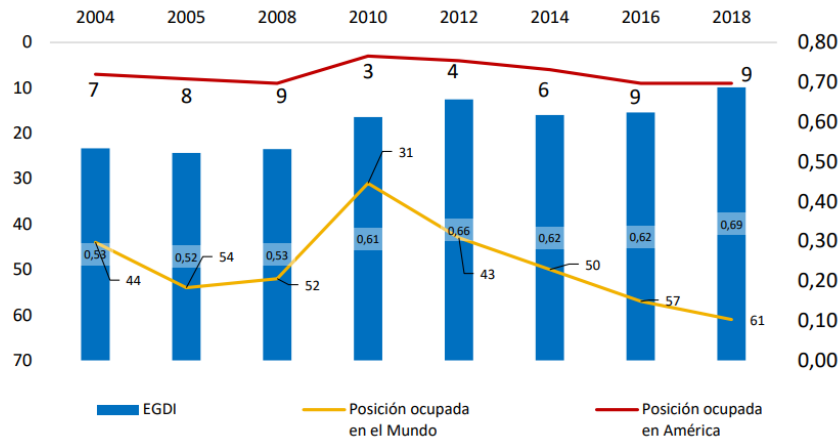
Todas las anteriores buscan mejorar la atención y calidad de los servicios que ofrecen las entidades públicas, ser más eficientes, con estrategias de BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y MAS TRANSPARENCIA, donde construye un estado simple, suprimiendo el exceso de trámites y la complejidad de la regulación para orientarlo a menos trámites, regulación clara y más competencia, a fin de tener menos filas y trámites

El Departamento del Meta busca no solo mejorar la eficiencia de las entidades públicas del Departamento, mejorar la relación entre los ciudadanos y dichas entidades sino también contribuir a la minimización del índice de carga regulatoria FEM 2019, donde Colombia está ubicado en el puesto 123 de 140 según el ranking de países

Todo lo anterior se enmarca bajo una serie de principios rectores contemplados en la ley orgánica de ordenamiento territorial y la ley de distribución de recursos y competencias dictada por la Constitución Colombiana en el artículo 356, la coordinación, la concurrencia, la subsidiariedad, la complementariedad, la eficiencia, la responsabilidad y transparencia, la participación, la sostenibilidad, la asociatividad la economía y buen gobierno, fundamentos reflejados en las Estrategias transversales y regionales avistados en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022 "*Pacto por Colombia, pacto por la equidad*", en donde se establece entre otros, el "*Pacto por la transformación digital de Colombia: Gobierno, empresas y hogares conectados con la era del conocimiento*", de donde se destaca analizar:

1. *Hacia una sociedad digital e industria 4.0: por una relación más eficiente, efectiva y transparente entre mercados, ciudadanos y Estado*", indica un diagnóstico poco alentador, sobre la pérdida de posiciones en el índice e-government de parte del nuestro País.

Gráfica. 1. Índice de e-Government Development

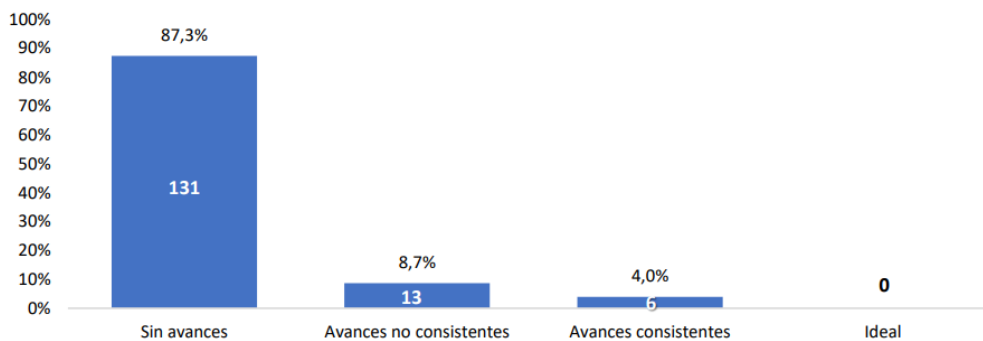


Nota: El EGD se calcula para 193 países alrededor del mundo, de los cuales 35 se encuentran en América.

Fuente: (DNP, 2017).

Diversos diagnósticos (CPC, 2017), (DNP, 2018), (ANDI, 2018) coinciden en que Colombia enfrenta retos en las siguientes áreas: (i) incrementar el nivel de digitalización documental en las entidades, (ii) *aumentar el número de trámites en línea*, (iii) *crear una cultura de aprovechamiento de los datos*, (iv) *implementar desarrollos clave como la identidad digital y la interoperabilidad*, (v) *adoptar una instancia de alto nivel en el gobierno para coordinar y articular los esfuerzos en materia de gobierno digital* e (vi) impulsar proyectos de alto impacto, por sectores, entre otros. Estas recomendaciones coinciden en buena parte con las recomendaciones de la OCDE en materia de gobierno digital. Además, la mayoría de las entidades públicas del orden nacional (87,3%) no han avanzado en la apropiación de la explotación de datos (Big Data) para generar valor económico y social en el logro de sus metas misionales (OCDE, 2014).

Gráfica. 2. Nivel de preparación para la explotación de datos de las Entidades del orden nacional



Fuente: Encuesta DNP (2017), Elaboración propia. Universo: 209 entidades (orden nacional). Muestra: 150 entidades.

Las bases del Plan Nacional de Desarrollo, señalan que la transformación digital de la administración pública *impone retos institucionales porque es transversal a todos los sectores de gobierno*, requiere la articulación de varios agentes, (para este caso, las entidades públicas que se sumen a la ejecución del presente proyecto) porque las funciones de las entidades públicas con respecto a la economía digital no son claras.

Para que esto sea una realidad, se requiere un marco de gobernanza robusto que coordine y articule las necesidades de todos los sectores de gobierno y el sector privado con una perspectiva transversal y en el contexto de la economía digital (DNP, 2017). Este enfoque debe partir del empoderamiento de todos los sectores para transformarse y armonizarse, la distribución clara de funciones (que trasciende a un sector específico como el de TIC), y exige la construcción de una visión y definición de responsabilidades y retos específicos a cada sector.

2. Diferencias en capacidad para la transformación digital entre sectores económicos y entre entidades de gobierno

Según el documento “Bases Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022”, aunque la expansión de las TIC y la digitalización de las actividades económicas tienen un impacto positivo en variables económicas y sociales que elevan el bienestar en los países, el nivel de apropiación de estas tecnologías, así como su potencial de transformación, no es homogéneo entre sectores económicos y sociales (BID, 2017), lo que constituye un obstáculo para el aprovechamiento de dicho potencial. El BID (2017, pp. 4-5) muestra que sectores como el de TIC, financiero, seguros y comercio tienen alto potencial, tanto de apropiarse de las TIC como de beneficiarse de la economía digital.

En contraste, hay algunos sectores donde la apropiación de las TIC es más lenta, pero también podrían beneficiarse bastante de la economía digital (salud, agricultura, transporte, gobierno). Estas diferencias plantean la necesidad de diseñar políticas para nivelar y maximizar el impacto de la transformación digital en todos los sectores, y mediante esto apalancar una transformación digital más amplia, incluida **administración pública**, sector privado y ciudadanía.

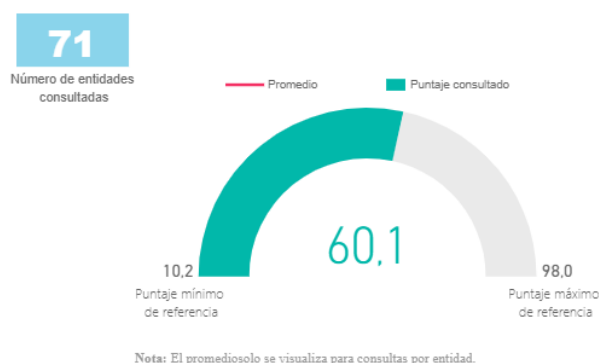
El grado de digitalización en Colombia es desigual tanto entre las entidades públicas como entre los diferentes sectores productivos. En los sectores de salud, trabajo, y organismos de control, más del 40% de los funcionarios todavía considera que los medios tradicionales son preferidos que los digitales (sitio web de la entidad, correo electrónico y aplicación móvil) para la realización de trámites de la ciudadanía.

3. Brecha territorial en transformación digital

Luego de casi una década de implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea hoy Gobierno Digital, los beneficios e impacto en los territorios es bajo. Para el 2015, el promedio del índice Gobierno en Línea (GEL)¹⁴ para Alcaldías se estableció en 41 (MinTIC, 2016), y se observa que el 50% de estas entidades territoriales están por debajo de este valor. Por otra parte, en 2017 el promedio de Índice de Gobierno Digital (IGD)¹⁵ para Alcaldías y Gobernaciones se estableció en 63 (MinTIC, 2018), y siguiendo la misma observación, se encuentra que el 66% de estas entidades territoriales están por debajo de este valor. Esto significa que existe una brecha de desempeño entre entidades y, por ende, se requieren mayores esfuerzos y promoción de actividades que permitan un gobierno digital efectivo como pilar estratégico de la transformación digital del sector público en los territorios.

Por su parte, el Departamento del Meta obtuvo en el índice de gobierno digital, un puntaje de 60.1 con 71 entidades consultadas, en donde entre dichas entidades se tiene a las más comprometidas con la estrategia y que disponen de los recursos para su atención. Es por esto, que es necesario apoyar a las entidades con menores recursos para el fortalecimiento de su gestión administrativa en el fortalecimiento de su institucionalidad eficiente, transparente y participativas con herramientas y soluciones que garanticen no sólo el mejoramiento de la calidad de vida de sus ciudadanos, sino también el cumplimiento normativo.

Grafica. 3. Índice de desempeño de Gobierno Digital Departamento del Meta



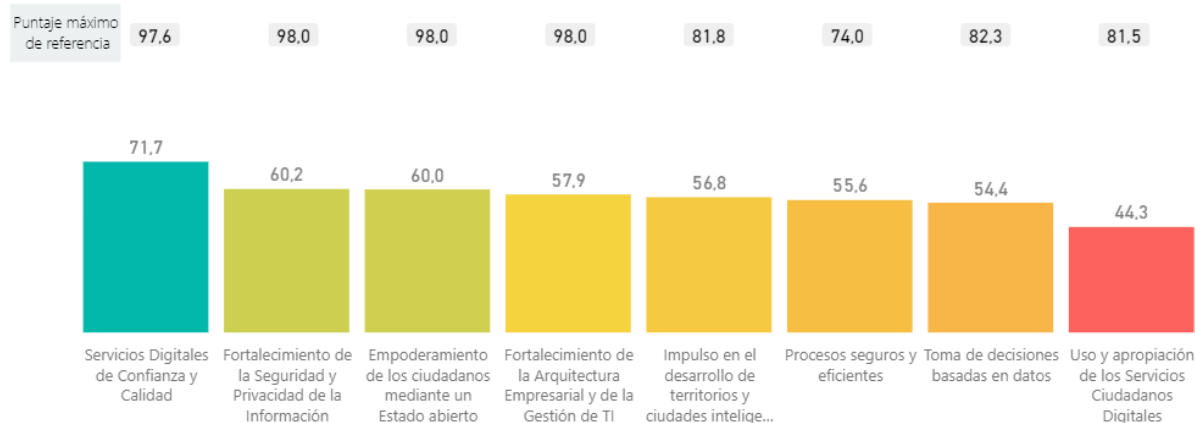
Fuente: <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-propertyvalue-36675.html>

¹⁴ Este índice mide cuatro componentes: (i) TIC para servicios, (ii) TIC para gobierno abierto, (iii) TIC para gestión y (iv) seguridad y privacidad de la información

¹⁵ Este índice mide: 1) el empoderamiento de los ciudadanos, 2) el fortalecimiento de la gestión de TI, 3) la gestión, calidad y aprovechamiento de la información para la toma de decisiones, 4) los recursos dedicados para Seguridad de la Información, 5) el apoyo de la alta dirección para la implementación del componente de Seguridad y Privacidad de la Información y 6) la gestión de los riesgos de Seguridad de la información en la entidad.

Para el Departamento del Meta, el Ministerio TIC

Grafica. 4. Habilitadores y propósitos de la política de Gobierno Digital del Departamento del Meta



Nota: Los colores en este gráfico no representan un alto o bajo desempeño sino un ranking de los puntajes.

Fuente: <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-propertyvalue-36675.html>

Como se evidenciar en la gráfica, las 71 entidades del Departamento requieren especial atención al fortalecimiento de la arquitectura empresarial y de la Gestión del TI, al impulso del Desarrollo de territorios y ciudades inteligentes, a la garantía de procesos seguros y eficientes, a la toma de decisiones basadas en datos y por supuesto al uso y apropiación de los servicios ciudadanos digitales, hecho que aporta con el presente proyecto.

Por otro lado, se tienen diversos índices que permiten evidenciar la brecha de transformación Digital del Departamento:

- **Índice de Gobierno Abierto – IGA**

El IGA es un indicador compuesto que determina el nivel de reporte de información y el estado de avance en la implementación de algunas normas que buscan promover el fortalecimiento de la gestión pública territorial.

La Procuraduría General de la Nación obtiene la información por medio de las entidades nacionales responsables de política pública, quienes la acopian y validan con el fin de obtener un resultado para las alcaldías y gobernaciones a través de sus sistemas, lo que fortalece el proceso de sinergia institucional propio de la descentralización administrativa.

Corresponde a la Procuraduría General de la Nación, en virtud de su competencia constitucional de “vigilar el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las decisiones

judiciales y los actos administrativos, por ello diseñó este instrumento como estrategia preventiva de monitoreo de normas relacionadas con la gestión pública territorial.

Los resultados resumidos en el IGA se expresan con número entre 0 a 100, donde 100 es el puntaje máximo satisfactorio de reporte y cumplimiento en la gestión pública.

El promedio de este índice para el Departamento del Meta es del 70.1, con un promedio nacional del 64.4 en donde la Alcaldía de Acacias obtuvo el mayor puntaje (90.49) y la Alcaldía de San Juanito el más bajo (59.73), evidenciando la necesidad de su fortalecimiento.

El Observatorio de Transparencia y Anticorrupción presentó el análisis del Indicador de Gobierno Abierto (IGA) del año 2016. Este es un indicador sintético que mide el cumplimiento de las normas estratégicas anticorrupción. Las normas estratégicas anticorrupción hacen referencia a aquellas disposiciones legales diseñadas para implementar medidas preventivas en el sector público en el marco de las Convenciones Interamericana y de Naciones Unidas de Lucha Contra la Corrupción, y en especial las cifras para el Departamento del Meta son las visualizadas en la siguiente tabla.

Como se evidencia en la tabla 2, se cuenta con la posición en la que se encuentra la entidad sobre las demás entidades pares en el país, es así como la Gobernación del Meta ocupó la posición 6ª sobre las 32 gobernaciones del país y cada municipio ocupó una posición sobre los 1101 alcaldías medidas.

Tabla 2. Índice Gobierno Abierto Departamento del Meta 2016

ENTIDAD	IGA	POSICIÓN
GOBERNACIÓN DEL META	82,4	6/32
ALCALDÍA DE ACACIAS	79,6	44
ALCALDÍA DE CABUYARO	68,1	412
ALCALDÍA DE EL CALVARIO	60,4	766
ALCALDÍA DE FUENTEDEORO	76,1	108
ALCALDÍA DE GRANADA	73,2	186
ALCALDÍA DE GUAMAL	74,7	137
ALCALDÍA DE LA MACARENA	68,2	409
ALCALDÍA DE LEJANIAS	71,6	245
ALCALDÍA DE MAPIRIPAN	60	779
ALCALDÍA DE MESETAS	74,2	157
ALCALDÍA DE PUERTO CONCORDIA	68,8	373
ALCALDÍA DE PUERTO LLERAS	80,1	35
ALCALDÍA DE PUERTO LOPEZ	68,4	394

ENTIDAD	IGA	POSICIÓN
ALCALDÍA DE PUERTO RICO	69,7	328
ALCALDÍA DE SAN CARLOS DE GUAROA	79,6	15
ALCALDÍA DE SAN JUAN DE ARAMA	60	775
ALCALDÍA DE SAN JUANITO	57,5	873
ALCALDÍA DE SAN MARTIN	71,8	235
ALCALDÍA DE VISTAHERMOSA	69,4	342

Fuente: <https://www.procuraduria.gov.co/portal/Indice-de-Gobierno-Abierto.page>

- **Índice de Transparencia y Acceso a la información - ITA**

Indicador sintético de pesos preestablecidos, se alimenta de un formulario de auto diligenciamiento compuesto de una serie de preguntas agrupadas en subcategorías, que a su vez se agrupan en categorías y éstas en dimensiones, las cuales describen el cumplimiento de cada entidad frente a las obligaciones de Ley; por lo tanto, estas opciones establecen el nivel de observancia de cada pregunta agregada y que constituyen la Matriz de Cumplimiento de la Ley 1712, diseñada por la Procuraduría General de la Nación.

Según lo anterior, el cálculo del indicador se genera a partir del porcentaje de cumplimiento que resulta del auto diligenciamiento del formulario por parte de los sujetos obligados. Este indicador sintético se establece en una escala ordinal de 0 a 100 puntos, donde a mayor valor se obtenga; mayor será el nivel de cumplimiento de la Ley.

El promedio de cumplimiento de ITA para el Departamento del Meta es del 68.91 en donde la Gobernación del Meta, las Alcaldías de los municipios De Castilla La Nueva, Cubarral, FUENTEDEORO, Granada, Guamal, Y Vista Hermosa, así como la Contraloría Departamental Del Meta obtuvieron puntajes superiores a 95.

- **Índice de Integridad - INTEGRA**

La Procuraduría General de la Nación, en cumplimiento de sus competencias constitucionales y legales, consolida una nueva visión y estrategia del ejercicio de la función preventiva, a través del diseño y la implementación de un nuevo Modelo de Monitoreo, Evaluación y Control –MMEC que, basado en un índice integral de cumplimiento normativo, el Índice de Integridad –INTEGRA-, busca profundizar la vigilancia sobre el ejercicio eficiente y diligente de la función administrativa por parte de las entidades y sus servidores, e intervenir en la defensa del ordenamiento jurídico, el patrimonio público, los derechos y las garantías fundamentales.

Esta estrategia motiva la conversación, coordinación, integración y apoyo entre las entidades estatales, a partir de la información generada por éstas y los organismos de control, y tiene el propósito de conocer y actuar sobre las variables y los factores que inciden en el cumplimiento de la función administrativa y de los fines del Estado, sobre la base del principio de colaboración armónica y la autonomía e independencia de los organismos.

El Índice de Integridad -INTEGRA-, constituye la integración de los indicadores estratégicos del cumplimiento normativo de las entidades públicas, basados en los procesos esenciales de las mismas, y es una herramienta que permite cuantificar el cumplimiento de normas estratégicas y motivar la optimización de la gestión en función del cumplimiento normativo. En síntesis, INTEGRA sintetiza en un valor, expresado en términos de porcentaje, el Índice de Gobierno Abierto y su probabilidad de cumplimiento normativo.

A continuación se presenta la lista de entidades del presente proyecto con su valor INTEGRA, resultado del promedio simple de las probabilidades de cumplimiento de cada proceso. En la columna que presenta el valor INTEGRA de cada entidad se puede identificar el nivel en el que se encuentra, siendo “alto” el INTEGRA mayor al 60%, “medio” si éste es mayor al 20% y menor o igual al 60%, y “bajo” si es menor o igual al 20%

El INTEGRA promedio de las entidades participantes en el proyecto es de 41.85%

Tabla 3. El Índice de Integridad – INTEGRA

ENTIDAD	INTEGRA
GOBERNACIÓN DEL META	57,54%
ALCALDÍA DE ACACIAS	51,34%
ALCALDÍA DE CABUYARO	32,81%
ALCALDÍA DE EL CALVARIO	41,07%
ALCALDÍA DE EL DORADO	40,69%
ALCALDÍA DE FUENTEDEORO	36,90%
ALCALDÍA DE GRANADA	41,27%
ALCALDÍA DE GUAMAL	42,45%
ALCALDÍA DE LA MACARENA	43,46%
ALCALDÍA DE LEJANIAS	41,52%
ALCALDÍA DE MAPIRIPAN	29,31%
ALCALDÍA DE MESETAS	38,52%
ALCALDÍA DE PUERTO CONCORDIA	42,61%
ALCALDÍA DE PUERTO LLERAS	47,70%
ALCALDÍA DE PUERTO LOPEZ	44,43%

ENTIDAD	INTEGRA
ALCALDÍA DE PUERTO RICO	43,09%
ALCALDÍA DE SAN CARLOS DE GUAROA	41,45%
ALCALDÍA DE SAN JUAN DE ARAMA	44,87%
ALCALDÍA DE SAN JUANITO	39,06%
ALCALDÍA DE SAN MARTIN	42,99%
ALCALDÍA DE VISTAHERMOSA	39,82%

Fuente: https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/Informe_Integra_Completo.pdf

- *Índice de Gobierno Digital - IGD*

El Ministerio TIC a través de la Dirección de Gobierno Digital realiza seguimiento y evaluación del avance de la Política de Gobierno Digital, con un enfoque de mejoramiento continuo, en donde se verifica que cada entidad presente resultados anuales mejores que la vigencia anterior, por tanto, la medición del índice de Gobierno Digital estará compuesta por indicadores de cumplimiento que medirán los componentes y los habilitadores transversales de la política, así como por indicadores de resultado que medirán el logro de sus propósitos.

Las entidades participantes del Departamento del Meta obtuvieron en la última medición un 68.33% de cumplimiento en el Índice de Gobierno Digital.

Tabla 4. Índices IGA, ITA, INTEGRA, IGD de Entidades Departamentales del Meta

ENTIDAD	IGA	ITA	INTEGRA	IGD
GOBERNACION DEL META	82,4	98	57.54%	95.38%
ALCALDIA DE ACACIAS	79,6	94	51.34%	85.45%
ALCALDIA DE CABUYARO	68,1	85	32.81%	61.03%
ALCALDIA DE CUBARRAL	60,4	96	31.52%	67.95%
ALCALDIA DE EL CALVARIO	61,3	49	41.07%	49.08%
ALCALDIA DE FUENTEDEORO	76,1	99	39.90%	80.83%
ALCALDIA DE GRANADA	73,2	100	41.27%	75.44%
ALCALDIA DE GUAMAL	74,7	100	42.45%	65.79%
ALCALDIA DE LA MACARENA	68,2	91	43.46%	66.33%
ALCALDIA DE LEJANIAS	60	100	41.52%	66.79%
ALCALDIA DE MAPIRIPAN	74,2	88	29.31%	60.07%
ALCALDIA DE MESETAS	68,8	73	38.52%	65.05%
ALCALDIA DE PUERTO CONCORDIA	80,1	88	42.61%	74.98%
ALCALDIA DE PUERTO LLERAS	68,4	12	47.70%	94.98%
ALCALDIA DE PUERTO LOPEZ	69,7	0	44.43%	70.88%

ENTIDAD	IGA	ITA	INTEGRA	IGD
ALCALDIA DE PUERTO RICO	79,6	0	43.09%	50.92%
ALCALDIA DE SAN CARLOS DE GUAROA	60	3	41.45%	53.13%
ALCALDIA DE SAN JUAN DE ARAMA	57,5	75	44.87%	66.93%
ALCALDIA DE SAN JUANITO	71,8	0	39.06%	35.95
ALCALDIA DE SAN MARTIN	69,4	91	42.99%	64.11%
ALCALDIA DE VISTA HERMOSA	82,4	96	39.82%	70.57%
HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA	NA	80	24.38%	65.67%
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL META.	NA		34.33%	54.40%
INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE, RECREACION, CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE PUERTO LOPEZ	NA		14.56%	44.57%
INSTITUTO DE DEPORTE Y RECREACIÓN DEL META IDERMETA	NA	80	32.97%	59.12%
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL META EDESA S.A. E.S.P.	NA	93	29.00%	68.18%
CASA DE LA CULTURA META	NA	56	36.08%	54.02%
HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE VILLAVICENCIO	NA	68	31.29%	73.87%
LOTERIA DEL META	NA		29.03%	54.54%
E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	NA	66	25.60%	61.53%
AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL META	NA		38.34%	52.76%
CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL META	NA	100	31.65%	

Fuente: Recopilación propia

El Plan Nacional de desarrollo incluye dentro de sus objetivos Impulsar la transformación digital de la administración pública, mediante la ejecución de diversas estrategias, entre otras: la Digitalización y automatización masiva de trámites, la Definición e implementación de la infraestructura de datos para generar valor, la Transformación digital de la administración pública territorial, y la definición de Lineamientos para construir territorios y ciudades inteligentes

Cabe precisar algunas de las estrategias planteadas, a fin de evidenciar la correspondencia entre las metas planteadas por el Gobierno Nacional, las Departamentales y la ejecución del presente proyecto.

Estrategias y programas

Impulsar la transformación digital de la administración pública

1. Digitalización y automatización masiva de trámites



Con el fin de simplificar y facilitar la relación de los ciudadanos con el Estado, el Decreto 1008 de 2018 define un marco de trabajo integral para guiar a las entidades públicas nacionales y territoriales hacia un aprovechamiento efectivo de las TIC.

Sin embargo, aún es necesario construir y adoptar, a través de una Directiva Presidencial, el Manual de implementación que defina los lineamientos, estándares y acciones a ejecutar por parte de los sujetos obligados de esta política. Este manual debe incluir en sus principios y lineamientos la obligatoriedad de la digitalización y automatización para todos los trámites nuevos.

La digitalización masiva del sector público incorporará la aplicación de estándares y buenas prácticas internacionales más recientes relacionadas con seguridad y privacidad de la información. Para ello, el Gobierno Nacional a través del MinTIC, ha impartido lineamientos para que las entidades del Estado avancen en la implementación del modelo de Seguridad y Privacidad de la información, el cual presenta un modelo para que las entidades puedan gestionar de manera segura sus activos de información.

Por otra parte, en colaboración con el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría de Transparencia, se desarrolló la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, la cual incluye la identificación, valoración y gestión de los riesgos de seguridad digital. Para desarrollar este objetivo se requiere la implementación e integración de los Servicios Ciudadanos Digitales, de forma paralela a la definición y adopción de estándares tecnológicos, junto con un marco de arquitectura TI que haga más eficiente y articulado el uso de la tecnología.

Todo lo anterior, a través de la aplicación de esquemas de seguridad digital, concepto mediante el cual el Gobierno Nacional cambia el enfoque tradicional de abordar la ciberseguridad y la ciberdefensa. Este es un concepto integral mediante el cual se involucra activamente a todas las partes interesadas y se asegura una responsabilidad compartida entre las mismas para identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos en el entorno digital.

Adicionalmente, es muy importante la generación de capacidades institucionales en la administración pública, que permitan asumir la transformación digital; con ese propósito se fortalecerá el rol del CIO en las entidades, como persona responsable de la estrategia de Transformación Digital, como lo delinea el Decreto 415 de 2017. En materia de seguridad digital se fortalecerán los roles de i) enlace sectorial en seguridad digital como lo delinea el Decreto 1499 de 2017 y ii) oficial de seguridad a cargo de la adopción e implementación de estándares y buenas prácticas en materia de seguridad y privacidad de la información.

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



Para habilitar la digitalización y automatización de trámites se fortalecerá técnica y operativamente la solución de interoperabilidad que permita el intercambio de información entre todas las entidades del sector público y que contemple el uso de alternativas tecnológicas avanzadas y buenas prácticas internacionales.

En resumen, el institucionalizar desde la alta dirección la Política de Buen gobierno en las entidades públicas exige compromisos tanto gubernamentales como ciudadanos, al comprender que la finalidad del Estado es la satisfacción del ciudadano ante la prestación de sus bienes y servicios, donde la formación permanente de los servidores públicos y el acceso a la información pública, junto con la promoción de una gestión moderna y transparente arroja un alto impacto para la toma de decisiones, por otra parte el concebir y expedir lineamientos y normatividad integradora, facilita la consecución de los debates públicos previo a las acciones de control y veeduría a las gestión pública, articulándose definitivamente los territorios y la Nación en pro de la eficacia y la eficiencia, es así que se podrá vislumbrar mayores ápices de legitimidad e incrementar los niveles de confianza, reflejándose en la corresponsabilidad y respeto con lo público de parte de la ciudadanía.




De tal forma, es fundamental generar procesos que fomenten el progreso de acciones establecidas desde el Gobierno nacional mediante el cumplimiento de normativas y lineamientos, las cuales a partir de operaciones innovadoras y la articulación de estrategias, políticas e iniciativas transversales, la administración Departamental consolida la solución a las necesidades de interacción de los ciudadanos con las entidades públicas del Departamento, convirtiéndose así en un ejemplo de desempeño administrativo al mejorar las capacidades institucionales y un punto de partida para la transformación de las entidades públicas territoriales.

Por otra parte, uno de los objetivos principales del componente TIC del Plan de Desarrollo Departamental es que el nivel de desarrollo digital crezca y se destaque a nivel nacional, reflejado en el crecimiento de la economía y en el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos. De ahí que los retos serán afrontados con las acciones plasmadas en el Plan de Desarrollo Departamental, el cual está basadas en necesidades fundamentales tales como: inversión en infraestructura, talento digital, formación, inclusión tecnológica, economía digital, transformación digital, competitividad y todas aquellas que apunten a garantizar el acceso, conocimiento y apropiación de TIC en todos los sectores productivos de la región.

En la actualidad el Meta ocupa el puesto No. 15 en el Índice Departamental de Competitividad (IDC) 2019; y en la dimensión de la creatividad e innovación de la Comisión Reguladora de Comunicaciones (CRC) el Meta forma parte del 12% de toda la región (Orinoquia – Amazonia).

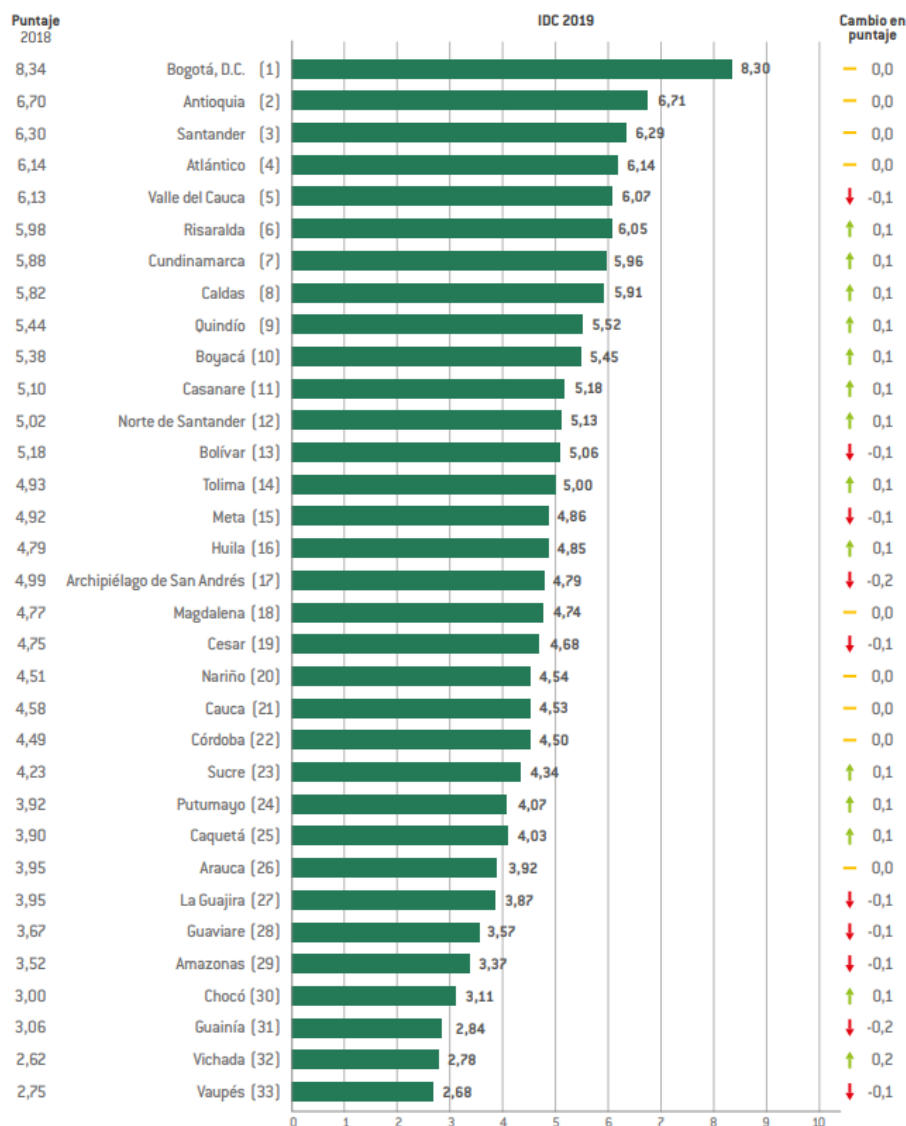
Grafica. 5. Índice Departamental de Competitividad 2019



 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia
 PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202
 www.meta.gov.co

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



Fuente: Consejo Privado de Competitividad & SCORE – Universidad del Rosario

Dado lo anterior, las acciones plasmadas en el Plan de Desarrollo Departamental están orientadas a mejorar los indicadores del sector; así:

Tabla 5 Metas producto del Plan de Desarrollo Hagamos grande al Meta

PROGRAMA	COMPONENTE CONSTITUTIVO	META PRODUCTO
4599 Programa 1: Hagamos grande al Meta a partir del	Hagamos grande al Meta con Gestión de Procesos	Fortalecer y consolidar los procesos de gestión documental del Departamento del Meta - Secretaría Administrativa



Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia
 PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202
www.meta.gov.co

PROGRAMA	COMPONENTE CONSTITUTIVO	META PRODUCTO
fortalecimiento a la gestión y dimensión pública territorial	administrativo y organizacionales	Fortalecer el servicio al ciudadano con herramientas tecnológicas de avanzada - Secretaría Administrativa
		Implementar un sistema de gestión documental – Agencia para la infraestructura del Meta (AIM)
		Implementar y mantener un sistema de gestión documental para fortalecer la gestión y desempeño institucional - Instituto de Deporte y Recreación del Meta (IDERMETA)
	Mejoramiento de la Planeación territorial por resultados	Migrar el archivo físico del VPPID a plataforma Cloud - Departamento Administrativo de Planeación Departamental
2301. Programa 1: Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el Departamento del Meta	SERVICIOS DIGITALES PARA EL FUTURO – Promoción de los	Diseñar, implementar y/o modernizar cinco (5) plataformas tecnológicas (telemedicina, historia clínica electrónica interoperable, gestión documental y otros), para el Departamento del Meta - Secretaría de Tecnologías y Sistemas de Información

Fuente: Recopilación propia

Igualmente, un objetivo importante es el de fomentar el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la cadena de valor de la vocación metense y de los sectores productivos de la región; tal y como lo cita nuestro programa 2: “FOMENTAR EL DESARROLLO DE APLICACIONES, SOFTWARE Y CONTENIDOS PARA IMPULSAR LA APROPIACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC) EN EL DEPARTAMENTO DEL META”, en cuyo desarrollo se hace necesario la inclusión de las TIC aplicadas a la industria 4.0, TIC para el desarrollo de los sectores productivos y la implementación de la política de Gobierno Digital en el Departamento del Meta.

En ésta última, se define como horizonte “somos 100% Gobierno Digital, el cual incluye todas las acciones para la formulación y evaluación de política, acompañamiento y gestión para su implementación, apropiación y posicionamiento, así como, la generación de capacidades TIC para el Gobierno, el desarrollo y operación de soluciones y servicios tecnológicos, la promoción de estrategias, programas, servicios, esquemas y modelos para el emprendimiento, la colaboración y la participación entre el Gobierno, la academia, la industria y los ciudadanos, con el fin de promover la eficiencia, transparencia e innovación, mejorando la interacción y confianza de los ciudadanos con el Estado.

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META






La Secretaría de Tecnologías y Sistemas de Información adelanta grandes esfuerzos por ser una unidad misional y a su vez de apoyo para la administración Departamental siendo uno de los principales ejes de soporte para la plataforma tecnológica de la entidad y a su vez de la información almacenada y gestionada a través de ella. Facilita la gestión de la información interna y externa, promueve la evaluación, seguimiento y mejoramiento continuo de los sistemas de información, además, de posibilitar el uso y acceso de las Tecnologías de información y comunicaciones en el quehacer administrativo tanto de la Gobernación, como de todas las entidades públicas del Departamento.

Acompañar a los 29 municipios y Gobernación del Departamento del Meta, en la aplicación de las TIC y la implementación de la estrategia de Gobierno Digital, y Diseñar, Implementar y/o mejorar 5 soluciones tecnológicas en la Gobernación del Meta, son dos de las metas departamentales que están siendo cumplidas a través del presente proyecto.

Finalmente, el Departamento presenta una población de 1.063.454 habitantes (DANE, 2015), siendo la población a beneficiar correspondiente al 75,64% de la población total del Departamento por los municipios participantes en el proyecto.



 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia
 PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202
 www.meta.gov.co

4 IDENTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

4.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

4.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Se identificó Ineficiente gestión en el trámite de solicitudes del ciudadano en las entidades públicas del Departamento del Meta, ante los medios índices de desempeño institucional, de buen gobierno, en donde la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, la Disponibilidad de la Información, en virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición (Ley 1712 de 2014) del público a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Así mismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.

Es deber del Estado gestionar su relación con el ciudadano, a través de actividades coordinadas para dirigir (planear y hacer) y controlar (verificar y actuar), así como la interacción eficiente que garantice la comunicación efectiva entre el ciudadano -estado, empresa – estado.

La problemática identificada fue causada principalmente por:

- BAJA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO
 - Ineficiente atención al ciudadano
 - Deficiente Infraestructura tecnológica para la prestación de servicio al ciudadano
 - Insuficiente articulación del sistema integrado de gestión
- DEFICIENTE GESTIÓN DOCUMENTAL EN MEDIOS DIGITALES
 - Débil gestión institucional e interinstitucional para con el uso de medios electrónicos y la gestión de la información
 - Deficiente gestión documental interinstitucional
 - Débil oferta de información pública en las Entidades Públicas del Departamento

- ESCASOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LÍNEA QUE SE DISPONEN AL CIUDADANO
 - Baja disposición de servicios y trámites que deben ser priorizados para ser dispuestos en línea
 - Débiles herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de información hacia el cliente (ciudadano, empresa, estado)
 - Falta de gestión (actualización, priorización, racionalización, automatización) de trámites y servicios en las Entidades Públicas del Departamento

4.1.2 DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN EXISTENTE

4.1.2.1 Causas

Se evidencian diversas causas que han generado la situación existente, entre ellas:

4.1.2.1.1 Baja calidad en la prestación de servicios al ciudadano

Esta problemática ha venido presentándose debido a la Ineficiente atención al ciudadano, la Deficiente Infraestructura para la prestación de servicio, la Deficiente formulación de estrategias de fortalecimiento a la atención al ciudadano y los Trámites y procedimientos complejizados existentes al interior de las entidades objeto de estudio.

En gran parte de estas entidades la atención a solicitudes presentadas por los ciudadanos no es óptima. El Índice de Desempeño Institucional obtuvo un puntaje promedio Departamental para la política de Servicio al ciudadano de 61.30, apenas un punto por encima del promedio de sus entidades pares. No obstante este criterio debe ser atendido con prioridad y susceptible de mejora.

Por otra parte, en dos de las políticas del índice antes mencionado (Transparencia y Servicio al ciudadano) miden indicadores orientados a la calidad de la prestación de servicios al ciudadano, encontrando:

Tabla 6 Indicadores prestación de servicios al ciudadano

POLÍTICA	INDICADOR	Promedio	Máximo	Mínimo
TRANSPARENCIA	Divulgación proactiva de la información	67,74	96,89	36,20
	Atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía	57,57	96,65	28,51

POLÍTICA	INDICADOR	Promedio	Máximo	Mínimo
	Sistema de seguimiento al acceso a la información pública en funcionamiento	61,59	87,18	34,31
	Lineamientos para el manejo y la seguridad de la información pública implementados	65,04	98,00	20,88
	Gestión documental para el acceso a la información pública implementada	67,63	96,90	30,86
	Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública aplicados	54,30	97,22	28,47
SERVICIO AL CIUDADANO	Procesos y procedimientos para un servicio de calidad	60,63	96,21	32,20
	Cobertura de los servicios de la entidad	59,33	96,12	27,04

Fuente: Resultados de Desempeño Institucional - Vigencia 2019 . Departamento de la Función Pública

Por otra parte, se indagó la gestión de las comunicaciones allegadas y remitidas por y para la comunidad, que se consolida para el presente proyecto como la demanda a satisfacer por parte de este proyecto, encontrando que se tiene un promedio de comunicaciones anuales recibidas por entidad de 4.111 solicitudes (ver Tabla 7) sin contar con las atendidas de manera presencial, las cuales no fueron radicadas para su seguimiento. De igual forma, no todas las entidades realizan tal monitoreo y control de calidad para la atención con la ciudadanía y la solución a la problemática presentada, lo cual va en contravía de las iniciativas que se plantean al interior del Estado para el mejoramiento de la calidad de vida de sus ciudadanos.

Tabla 7. Gestión de comunicaciones por Entidades Públicas del Meta

Gestión de comunicaciones			TOTAL
2019	Recibidos	Físico	106.804
		Email	28.865
	Enviados	Físico	74.190
		Email	26.606
2020	Recibidos	Físico	49.259
		Email	34.812
	Enviados	Físico	35.206
		Email	28.074

Fuente: Diagnóstico Secretaría de Tecnologías y Sistemas de Información Departamental

- ***Insuficiente articulación del sistema integrado de gestión***

La administración pública tendiente a su mejoramiento continuo y considerando la creciente complejidad y de altas exigencias, requiere igualmente contar con adecuadas herramientas que faciliten las tareas propias de la gerencia pública y que integren sus distintos componentes, desde lo estratégico hasta lo operativo, todo ello dentro de un

ambiente de control que garantice la legalidad, integridad y la transparencia de la gestión pública y por supuesto de la gestión de su información.

A dicho propósito está dirigido el Artículo 133 de la ley 1753 de 2015 por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo (en su momento), mediante el cual integró en un solo Sistema de Gestión los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de Calidad previstos en la ley 489 de 1998 y 872 de 2003, el cual deberá articularse con el Sistema de Control Interno consagrado en la ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la ley 489 de 1998, por lo cual se debe actualizar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de que trata el título 22 de la parte 2 del decreto 1083 de 2015. En virtud de lo establecido en el artículo 133 del Plan de Desarrollo, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, que desarrolló el Sistema de Gestión y se adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG para las entidades territoriales, este Decreto se encuentra vigente y rige para nuestras entidades públicas del Departamento.

El Modelo integrado de Planeación y gestión opera a través de 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional, que, implementadas de manera articulada e intercomunicada, permitirán que el MIPG funcione.

Grafica. 6. Dimensiones de MIPG



Fuente: Función pública

De las 18 políticas definidas para el Modelo, este proyecto le apuesta al fortalecimiento de las siguientes:

POLÍTICA 6 Gobierno Digital

POLÍTICA 7 Seguridad Digital

POLÍTICA 9 Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción

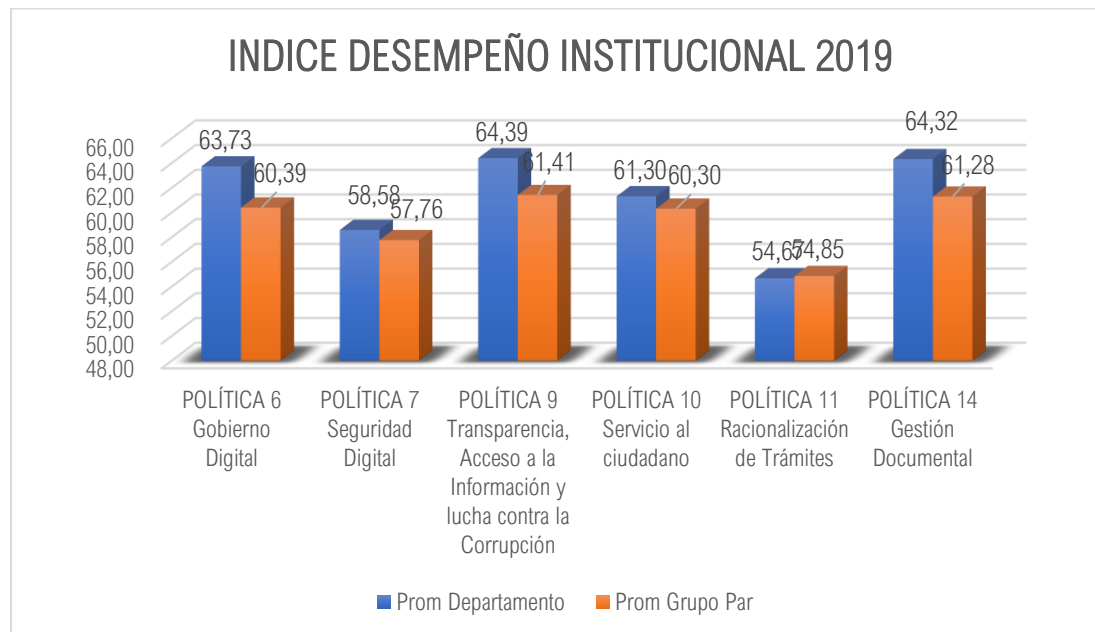
POLÍTICA 10 Servicio al ciudadano

POLÍTICA 11 Racionalización de Trámites

Acorde con los Resultados de Desempeño Institucional - Vigencia 2019, emitido por El Departamento Administrativo de la Función Pública, se encuentra que el Departamento está por encima de la media en las políticas antes citadas, dentro del grupo par, integrados

por entidades de similares características. En la recolección de la información para el cálculo de los índices se utilizaron distintos cuestionarios de acuerdo con las características propias de cada entidad. Por lo tanto, la comparación de resultados y el establecimiento de ranking solo procederá bajo las condiciones de los grupos par.

Grafica. 7. Índice de Desempeño Institucional 2019 Departamento del Meta



fuentes: Resultados de Desempeño Institucional - Vigencia 2019 . Departamento de la Función Pública

A pesar que el Departamento del Meta presenta un desempeño sobre la media del desempeño institucional frente a sus entidades pares, se evidencia que hay baja implementación de políticas de racionalización de trámites y aunque la implementación de iniciativas orientadas al cumplimiento de políticas de gestión documental se ha dado en algunas de las entidades participantes en el proyecto, no se dispone de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso, integridad y disponibilidad de la información pública de manera oportuna.

Tabla 8. Índice de Desempeño Institucional 2019 Departamento del Meta

POLITICAS MIPG	DEPARTAMENTO			GRUPO PAR		
	Promedio	Máximo	Mínimo	Promedio	Máximo	Mínimo
POLÍTICA 6 Gobierno Digital	63,73	95,38	35,95	60,39	76,46	26,79
POLÍTICA 7 Seguridad Digital	58,58	96,17	18,75	57,76	72,19	27,87
POLÍTICA 9 Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	64,39	97,17	32,76	61,41	74,60	30,24

POLITICAS MIPG	DEPARTAMENTO			GRUPO PAR		
	Promedio	Máximo	Mínimo	Promedio	Máximo	Mínimo
POLÍTICA 10 Servicio al ciudadano	61,30	96,72	34,02	60,30	75,46	32,15
POLÍTICA 11 Racionalización de Trámites	54,67	86,48	37,03	54,85	72,66	32,51
POLÍTICA 14 Gestión Documental	64,32	97,35	26,27	61,28	74,18	33,61

Fuente: Resultados de Desempeño Institucional - Vigencia 2019 . Departamento de la Función Pública

Para cada entidad participante en el proyecto, se identificó el cumplimiento de cada uno de las políticas que componen el índice de desempeño institucional, encontrando que algunas de ellas requieren especial atención para fortalecer su institucionalidad y garantizar una adecuada implementación de la estrategia Departamental. Cabe destacar:

- Desarticulación de múltiples planes, programas, iniciativas y estrategias institucionales

El Decreto 612 de 2018 fija las directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado, en donde están obligadas las entidades del Estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, deberán integrar los planes institucionales y estratégicos que se relacionan a continuación y publicarlo, en su respectiva página web, a más tardar el 31 de enero de cada año. Son ellos:

1. Plan Institucional de Archivos de la Entidad -PINAR
2. Plan Anual de Adquisiciones
3. Plan Anual de Vacantes
4. Plan de Previsión de Recursos Humanos
5. Plan Estratégico de Talento Humano
6. Plan Institucional de Capacitación
7. Plan de Incentivos Institucionales
8. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo
9. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
10. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI
11. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
12. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información

Mediante verificación en los sitios web de las entidades participantes del proyecto, se identificó que tales planes no están publicados en su totalidad y algunos de ellos no están vigentes.

- Bajo uso de herramientas tecnológicas para fortalecer capacidad institucional

En las entidades diagnosticadas no se identificó sistema de información alguno o herramienta tecnológica que permitiera integrar los componentes del Sistema de Gestión Documental, Sistema de Gestión de Calidad y el manejo de la información institucional.

Tabla 9 uso de herramientas tecnológicas para fortalecer capacidad institucional

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	SI	NO	PARCIAL
Cuenta actualmente o ha implementado un sistema de gestión documental ?	31%	31%	38%
Cuenta actualmente o ha implementado un sistema para la atención, control y seguimiento de PQRSD ?	41%	28%	31%

Fuente: Diagnóstico Secretaría de Tecnologías y Sistemas de Información Departamental

Las herramientas tecnológicas implementadas obedecen a soluciones parciales que no integran los sistemas de las entidades, limitando el fortalecimiento de la capacidad institucional de cada organización.

4.1.2.1.2 Deficiente Gestión Documental en Medios Digitales

La política 14 del modelo integrado de planeación y Gestión: Gestión Documental, fue calificada para las entidades participantes en este proyecto con un promedio de 64.32 (índice de Desempeño Institucional), donde una de sus entidades alcanzó una puntuación de 97.35 y la entidad que obtuvo el puntaje más bajo alcanzó un 26.27 (muy inferior del mínimo alcanzado por las entidades pares).

Se evidenció deficiente gestión documental a través de medios digitales en las entidades participantes por parte del Departamento, ocasionada principalmente por las siguientes causas:

- Débil gestión institucional e interinstitucional para con el uso de medios electrónicos y la gestión de la información
- Bajo Seguimiento A Lo Procesos De Validación Y Divulgación De Información: Insuficiente el seguimiento que se realiza a la divulgación de la información, para identificar si se está logrando el efecto esperado, cantidad lograda es la esperada, llego a la población objetivo.
- Deficiente gestión documental institucional
- Insuficiente depuración de Información

Situación evidenciada en los resultados medidos en los siguientes indicadores

Tabla 10. Indicadores Gestión Documental por Entidades Públicas del Meta

POLÍTICA	INDICADOR	Promedio	Máximo	Mínimo
TRANSPARENCIA	Divulgación proactiva de la información	67,74	96,89	36,20
	Sistema de seguimiento al acceso a la información pública en funcionamiento	61,59	87,18	34,31
	Lineamientos para el manejo y la seguridad de la información pública implementados	65,04	98,00	20,88
	Gestión documental para el acceso a la información pública implementada	67,63	96,90	30,86
	Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública aplicados	54,30	97,22	28,47
GOBIERNO DIGITAL	Servicios Digitales de Confianza y Calidad	25,85	95,95	0
	Fortalecimiento de la Seguridad y Privacidad de la Información	59,38	98,00	0
GESTIÓN DOCUMENTAL	Calidad del Componente administración de archivos	56,31	92,21	28,62
	Calidad del Componente documental	67,92	96,70	20,76
	Calidad del Componente tecnológico	55,11	97,22	31,37

Fuente: Resultados de Desempeño Institucional - Vigencia 2019 . Departamento de la Función Pública

4.1.2.1.3 Escasos servicios en línea que se disponen al ciudadano, por parte de las entidades públicas del Departamento

Los servicios en línea dispuestos al ciudadano son escasos debido a que hay Baja disposición de servicios y trámites que deben ser priorizados para ser dispuestos en línea y el inventario de trámites y servicios en las Entidades Públicas del Departamento es deficiente.

Aunando a lo anterior, POLÍTICA 11 Racionalización de Trámite del MIPG, arrojó un promedio de cumplimiento del 54.67 y se evidencia en los indicadores plasmados en la siguiente tabla, planteando interesantes retos para la administración no sólo en la transformación de nuestro Estado para prestar más y mejores servicios al ciudadano, sino para garantizar el cumplimiento normativo existente.

Tabla 11. Indicadores Servicios Digitales para los ciudadanos por Entidades Públicas del Meta

POLÍTICA	INDICADOR	Promedio	Máximo	Mínimo
GOBIERNO DIGITAL	Servicios Digitales de Confianza y Calidad	25,85	95,95	0
	Impulso en el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes	54,66	76,29	0
	Uso y apropiación de los Servicios Ciudadanos Digitales	44,34	68,03	0
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Identificación de los trámites a partir de los productos o servicios que ofrece la entidad	57,72	83,92	0

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



POLÍTICA	INDICADOR	Promedio	Máximo	Mínimo
	Priorización de trámites con base en las necesidades y expectativas de los ciudadanos	50,80	85,61	0
	Trámites racionalizados y recursos tenidos en cuenta para mejorarlos	55,15	82,88	0
	Beneficios de las acciones de racionalización adelantadas	15,92	82,69	0

Fuente: Resultados de Desempeño Institucional - Vigencia 2019 . Departamento de la Función Pública

El estado actual del inventario de trámites se presenta a continuación:






 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia
 PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202
 www.meta.gov.co

Tabla 12. Relación de trámites y su estado en Entidades participantes en el Proyecto

ENTIDAD	CANTIDAD DOCUMENTOS	PROCEDIMIENTOS	Trámites Inscritos en SUIT	TRÁMITES EN SUIT	TRÁMITES ELECTRÓNICOS O AUTOMATIZADO	NIVEL DE AUTOMATIZACIÓN		
				(En estado creación o en corrección)		Presencial	Parcialmente en Línea	Totalmente en Línea
GOBERNACIÓN META	972	353	76	8	19	57	17	2
ALCALDIA DE ACACIAS	1162	196	81	0	33	48	28	5
ALCALDIA DE CABUYARO	Sin Reporte	Sin Reporte	35		8	27	8	0
ALCALDIA DE EL CALVARIO	Sin Reporte	Sin Reporte	5		0	5	0	0
ALCALDIA DE FUENTEDEORO	86	0	82	0	4	78	4	0
ALCALDIA DE GRANADA	Sin Reporte	Sin Reporte	45		2	43	1	1
ALCALDIA DE GUAMAL	Sin Reporte	Sin Reporte	29		1	28	1	0
ALCALDIA DE LA MACARENA	16	0	5	0	0	5	0	0
ALCALDIA DE LEJANIAS	451	84	84		0	84	0	0
ALCALDIA DE MAPIRIPAN	Sin Reporte	Sin Reporte	19		9	10	9	0
ALCALDIA DE MESETAS	Sin Reporte	Sin Reporte	47	38	0	47	0	0
ALCALDIA DE PUERTO CONCORDIA	0	0	80	0	0	80	0	0
ALCALDIA DE PUERTO LLERAS	Sin Reporte	Sin Reporte	53		2	51	2	0
ALCALDIA DE PUERTO LOPEZ	343	57	64	0	12	52	11	1
ALCALDIA DE PUERTO RICO	Sin Reporte	Sin Reporte	17	0	0	17	0	0
ALCALDIA DE SAN CARLOS DE GUAROA	Sin Reporte	Sin Reporte	66		28	38	28	0
ALCALDIA DE SAN JUAN DE ARAMA	0	0	21	0	0	21	0	0

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ENTIDAD	CANTIDAD DOCUMENTOS	PROCEDIMIENTOS	Trámites Inscritos en SUIIT	TRÁMITES EN SUIIT	TRÁMITES ELECTRÓNICOS O AUTOMATIZADO	NIVEL DE AUTOMATIZACIÓN		
				(En estado creación o en corrección)		Presencial	Parcialmente en Línea	Totalmente en Línea
ALCALDIA DE SAN JUANITO	Sin Reporte	Sin Reporte	6		1	5	1	0
ALCALDIA DE SAN MARTIN	239	154	23	0	1	22	0	1
ALCALDIA DE VISTA HERMOSA	235	58	54	0	0	54	0	0
HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA	Sin Reporte	Sin Reporte	9		1	8	1	0
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL META.	Sin Reporte	Sin Reporte	22		0	22	0	0
INSTITUTO DE TURISMO DEL META	Sin Reporte	Sin Reporte	0	0	0	0	0	0
INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE, RECREACIÓN, CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE PUERTO LOPEZ	400	32	3	1	0	3	0	0
INSTITUTO DE DEPORTE Y RECREACIÓN DEL META IDERMETA	Sin Reporte	Sin Reporte	0		0	0	0	0
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL META EDESA S.A. E.S.P.	475	68	7	0	6	1	6	0
CASA DE LA CULTURA META	Sin Reporte	Sin Reporte	0		0	0	0	0
HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE VILLAVICENCIO	Sin Reporte	Sin Reporte	9		1	8	1	0
LOTERIA DEL META	Sin Reporte	Sin Reporte	0		0	0	0	0
E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	276	162	8	0	0	8	0	0



🏠 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

☎ PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

🌐 www.meta.gov.co

ENTIDAD	CANTIDAD DOCUMENTOS	PROCEDIMIENTOS	Trámites Inscritos en SUIIT	TRÁMITES EN SUIIT	TRÁMITES ELECTRÓNICOS O AUTOMATIZADO	NIVEL DE AUTOMATIZACIÓN		
				(En estado creación o en corrección)		Presencial	Parcialmente en Línea	Totalmente en Línea
AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL META	556	43	0	0	0	0	0	0
CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL META	753	45	0	0	0	0	0	0

Fuente: Recopilación propia

Todo lo anterior, está correlacionado con el cumplimiento de la política nacional del DAFP de racionalización de los trámites que tiene como objetivo para hacer más eficiente la gestión pública, al igual que con la política nacional que lidera el DNP del servicio al ciudadano.

Como se evidencia en la tabla anterior, se tiene un 51% de entidades sin reporte de información. Gran parte de ellas, argumentaron que no tienen implementado el sistema de gestión de calidad, de la identificación de trámites, o de la existencia de trámites automatizados.

Tabla 13. Estadísticas de trámites y su estado en Entidades participantes en el Proyecto

	CANTIDAD DOCUMENTOS	PROCEDIMIENTOS	Trámites Inscritos en SUIIT	TRÁMITES EN SUIIT	TRÁMITES ELECTRÓNICOS O AUTOMATIZADO	Presencial	Parcialmente en Línea	Totalmente en Línea
máximo	1162	353	87	38	33	84	28	5
mínimo	0	0	0	0	0	0	0	0
promedio	396	83	31	3	4	27	4	0

Fuente: Recopilación propia

Como se puede visualizar en la Tabla 12. Relación de trámites y su estado en Entidades participantes en el Proyecto, se tiene un universo de trámites, procedimientos y documentos que requieren de sistematización, para optimizar la gestión administrativa de las entidades públicas del Departamento, lo cual conllevaría a mejorar la relación con el ciudadano, las empresas y el mismo estado. De igual forma, se evidencia que de 35 entidades participantes en el proyecto, 20 no reportaron información por falta de organización interna del sistema de gestión de calidad - SGC, al igual que 2 de las 35 reportaron que no cuentan con SGC implementado.

- *Insuficiente visibilización de información pública validada por las Entidades Públicas del Departamento del Meta*

Visibilización insuficiente que facilite la divulgación de la información pública con calidad, que contribuya a la imagen institucional y la credibilidad del gobierno. Esta problemática se ha presentado ante la existencia de:

- Débil oferta de información pública en las Entidades Públicas del Departamento
- Débiles herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de información hacia el cliente (ciudadano, empresa, estado)
- Inexistentes procedimientos de gestión de información para ciudadanos

La Política 9: Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción del MIPG, arrojó un promedio de cumplimiento del 64.39, en donde sus indicadores más relevantes se presentan en la siguiente tabla. Cabe resaltar que, aunque el Departamento se encuentre por encima del puntaje obtenido por sus entidades pares, la transparencia, el acceso a la información y por supuesto la lucha contra la corrupción es un pilar de esta administración para su óptimo cumplimiento.

Tabla 14. Resultado de medición a Indicadores de la Política 9 MIPG por Entidades Públicas del Meta

INDICADOR	Promedio	Máximo	Mínimo
Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública	65,34	96,93	31,96
Divulgación proactiva de la información	67,74	96,89	36,20
Atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía	57,57	96,65	28,51
Sistema de seguimiento al acceso a la información pública en funcionamiento	61,59	87,18	34,31
Lineamientos para el manejo y la seguridad de la información pública implementados	65,04	98,00	20,88

VUD META




VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



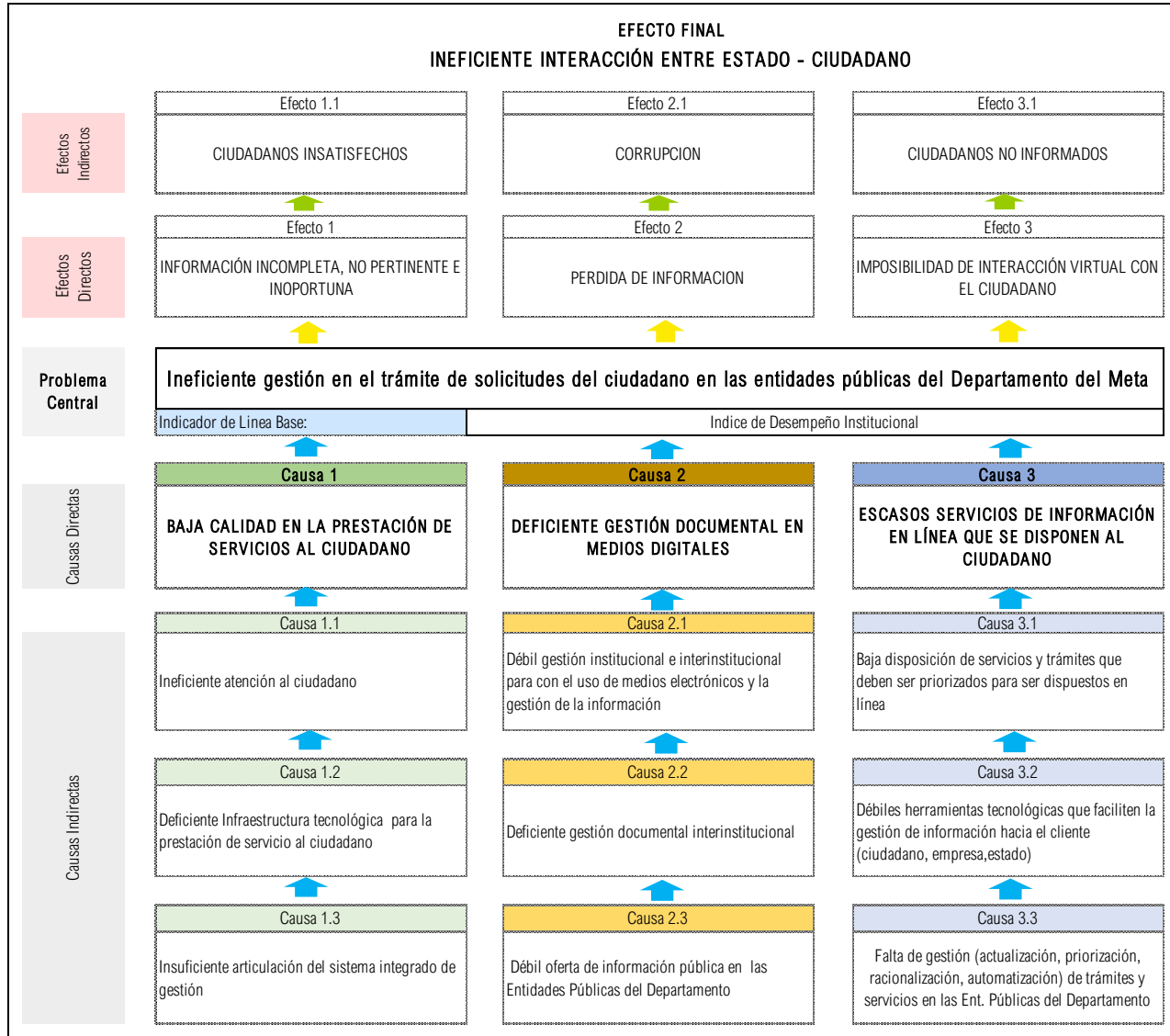
INDICADOR	Promedio	Máximo	Mínimo
Institucionalización efectiva de la Política de Transparencia y acceso a la información pública	59,76	92,67	31,90
Gestión documental para el acceso a la información pública implementada	67,63	96,90	30,86
Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública aplicados	54,30	97,22	28,47

Fuente: Resultados de Desempeño Institucional - Vigencia 2019 . Departamento de la Función Pública



 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia
 PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202
 www.meta.gov.co

4.1.3 ÁRBOL DE PROBLEMAS



4.2 CONTEXTO GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL META

4.2.1 Localización

(Wikipedia - La Enciclopedia Libre, 2020)

Meta está ubicado en el centro del país, en la región Orinoquía, limitando al norte con Bogotá, Distrito Capital, Cundinamarca y Casanare, al este con Vichada, al sur con Guaviare y Caquetá, y al oeste con Huila. Con 85 635 km² es el cuarto departamento más extenso.

Su territorio se extiende desde el denominado piedemonte llanero hasta los Llanos Orientales. Posee una gran riqueza hídrica debido a los numerosos afluentes del río Orinoco que cruzan el departamento y que nacen en la Cordillera Oriental. Si bien el departamento forma parte de las llanuras orientales de Colombia, cuenta con áreas montañosas andinas, entre las cuales se destaca uno de los parques naturales más célebres del país, conocido como la Serranía de la Macarena. La centralidad geográfica de su territorio en el contexto nacional está marcada por la presencia del municipio de Puerto López, conocido como El ombligo de Colombia.

El Meta es un departamento de economía ganadera, agrícola y minera (destacándose la extracción de petróleo crudo y gas), cuya cultura local gira en torno a la hacienda y la vaquería. Entre los principales eventos, ferias y fiestas se destacan El Torneo Internacional del Joropo las Cuadrillas de San Martín y el Mundial del Coleo. El departamento ha sido por tradición un receptor de inmigrantes de otras regiones del país, factor que ha enriquecido su identidad cultural.

4.2.2 Demografía

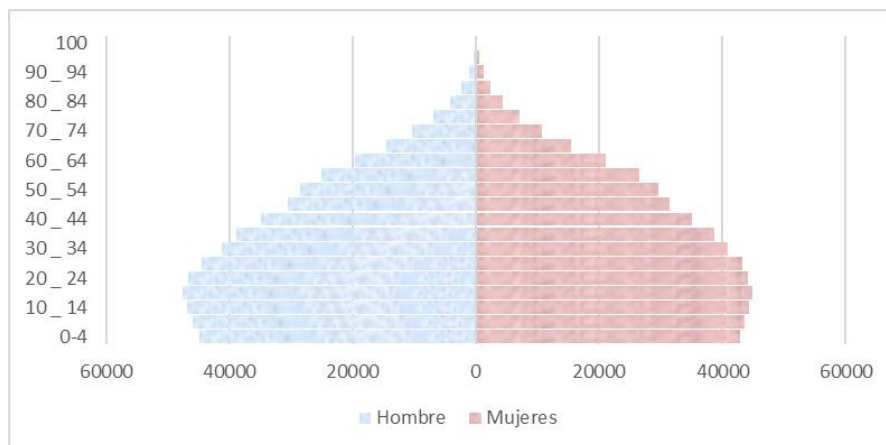
Es el estudio de la población y los fenómenos que intervienen en su comportamiento como la natalidad, mortalidad, migración, estructura familiar, localización, sexo, edad y dinámica. Además es una herramienta usada para correlacionar el pasado, presente y futuro y mediante ella medir los efectos de los factores sociales, económicos y ambientales que se presentan en un territorio geográfico; los cuales rigen el desarrollo y la planificación del mismo.

4.2.2.1 Pirámide Poblacional

Representación gráfica en forma de histograma que visualiza la distribución por edad según el sexo de una población. Para el Departamento del Meta toma una forma estacionaria o acampanada según datos censales 2020 (Dane); mediante ella se concluye

que en el territorio se ha empezado a controlar la mortalidad pero la natalidad sigue siendo bastante alta.

Grafica. 8. Pirámide Poblacional del Departamento del Meta 2020



Fuente: proyección Dane 2020 – Elaboración: GIEE / Gerencia de Información y Estudios Económicos 2020

Se evidencia que el mayor número de población registrada está en el grupo etario de 15 a 19 años (92.512 de los cuales 47.713 de hombres y 44.799 son mujeres); que representa a nivel departamental el 8,70%.

Tabla 15. Población Departamento del Meta 2020- Rango de Edad

Grupo de Edad	Total (%) por edad	Total por edad	Hombres	Mujeres
00-04	8,26	87.810	44.961	42.849
05-09	8,43	89.600	45.960	43.640
10-14	8,57	91.117	46.845	44.272
15-19	8,70	92.512	47.713	44.799
20-24	8,54	90.818	46.699	44.119
25-29	8,25	87.715	44.509	43.206
30-34	7,73	82.202	41.383	40.819
35-39	7,30	77.642	38.953	38.689
40-44	6,57	69.870	34.861	35.009
45-49	5,84	62.078	30.657	31.421
50-54	5,47	58.192	28.570	29.622
55-59	4,86	51.641	25.194	26.447
60-64	3,82	40.663	19.688	20.975
65-69	2,81	29.853	14.517	15.336
70-74	1,99	21.148	10.379	10.769
75-79	1,31	13.963	6.890	7.073
80-84	0,79	8.404	4.157	4.247
85-89	0,44	4.662	2.316	2.346
90-94	0,22	2.336	1.160	1.176
95-99	0,09	967	470	497

Grupo de Edad	Total (%) por edad	Total por edad	Hombres	Mujeres
100 Años y +	0,02	261	113	148
Total	100,00	1.063.454	535.995	527.459

Fuente: proyección Dane 2020 – Elaboración: GIEE / Gerencia de Información y Estudios Económicos 2020

4.2.2.2 Población del Departamento Del Meta

De acuerdo con el Censo DANE, en el año 2020 la población residente en el Departamento del Meta es de 1.063.454 Habitantes. De los cuales el 50,40% son hombres (535.995) y el 49,60% son mujeres (527.459).

Tabla 16. Total de Población por Municipio - Sexo - Departamento del Meta 2020

Municipio	Población por Municipio	Población Masculina por Municipio	% Población Masculina	Población Femenina por Municipio	% Población Femenina
Villavicencio	545.302	269.277	49,38	276.025	50,62
Acacias	91.829	47.748	52,00	44.081	48,00
Barranca de Upia	6.578	3.287	49,97	3.291	50,03
Cabuyaro	6.192	3.408	55,04	2.784	44,96
Castilla La Nueva	15.906	8.179	51,42	7.727	48,58
Cubarral	7.068	3.579	50,64	3.489	49,36
Cumaral	23.195	11.506	49,61	11.689	50,39
El Calvario	1.652	899	54,42	753	45,58
El Castillo	7.408	3.856	52,05	3.552	47,95
El Dorado	3.971	2.010	50,62	1.961	49,38
Fuentedeoro	12.388	6.297	50,83	6.091	49,17
Granada	70.577	34.099	48,31	36.478	51,69
Guamal	14.462	7.194	49,74	7.268	50,26
Mapiripan	7.156	3.869	54,07	3.287	45,93
Mesetas	10.430	5.476	52,50	4.954	47,50
La Macarena	28.052	15.009	53,50	13.043	46,50
Uribe	9.482	5.323	56,14	4.159	43,86
Lejanías	11.162	5.737	51,40	5.425	48,60
Puerto Concordia	8.569	4.586	53,52	3.983	46,48
Puerto Gaitán	43.605	23.264	53,35	20.341	46,65
Puerto López	30.312	15.395	50,79	14.917	49,21
Puerto Lleras	10.354	5.565	53,75	4.789	46,25
Puerto Rico	12.874	6.990	54,30	5.884	45,70
Restrepo	18.658	9.367	50,20	9.291	49,80
San Carlos de Guaroa	12.875	6.740	52,35	6.135	47,65
San Juan de Arama	8.865	4.677	52,76	4.188	47,24

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



Municipio	Población por Municipio	Población Masculina por Municipio	% Población Masculina	Población Femenina por Municipio	% Población Femenina
San Juanito	1.243	653	52,53	590	47,47
San Martín	26.499	13.123	49,52	13.376	50,48
Vista Hermosa	16.790	8.882	52,90	7.908	47,10
TOTAL	1.063.454	535.995	50,40	527.459	49,60

Fuente: proyección Dane 2020 – Elaboración: GIEE / Gerencia de Información y Estudios Económicos 2020

Hay una proporción de residentes en el área urbana de 76,22 % y rural de 23,78%, población a la que se le facilitará su interacción con el Estado evitando su movilidad para adelantar trámites o gestionar comunicaciones; si se adelanta la misma comparación frente al Nacional se obtiene que el 2,12 % habitan zona Urbana y 2,09% rural.

Tabla 17. Total y Porcentaje (%) - Población Urbana Rural por Municipio - Departamento del Meta 2020

Municipio	Población por Municipio	Población Urbana por Municipio (Hab)	Porcentaje Población Urbana por Mun/Dep (%)	Población Rural por Municipio (Hab)	Porcentaje Población Rural por Mun/Dep (%)
Villavicencio	545.302	502.047	92,1	43.255	7,9
Acacias	91.829	69.715	75,9	22.114	24,1
Barranca de Upía	6.578	4.708	71,6	1.870	28,4
Cabuyaro	6.192	3.096	50	3.096	50
Castilla La Nueva	15.906	6.498	40,9	9.408	59,1
Cubarral	7.068	4.666	66	2.402	34
Cumaral	23.195	15.233	65,7	7.962	34,3
El Calvario	1.652	601	36,4	1.051	63,6
El Castillo	7.408	2.837	38,3	4.571	61,7
El Dorado	3.971	1.440	36,3	2.531	63,7
Fuentedeoro	12.388	7.105	57,4	5.283	42,6
Granada	70.577	59.213	83,9	11.364	16,1
Guamal	14.462	9.761	67,5	4.701	32,5
Mapiripán	7.156	2.489	34,8	4.667	65,2
Mesetas	10.430	4.409	42,3	6.021	57,7
La Macarena	28.052	4.815	17,2	23.237	82,8
Uribe	9.482	2.170	22,9	7.312	77,1
Lejanías	11.162	4.707	42,2	6.455	57,8
Puerto Concordia	8.569	3.487	40,7	5.082	59,3
Puerto Gaitán	43.605	21.726	49,8	21.879	50,2
Puerto López	30.312	18.486	61	11.826	39
Puerto Lleras	10.354	4.022	38,8	6.332	61,2
Puerto Rico	12.874	6.561	51	6.313	49
Restrepo	18.658	12.429	66,6	6.229	33,4
San Carlos de Guaroa	12.875	6.587	51,2	6.288	48,8



Municipio	Población por Municipio	Población Urbana por Municipio (Hab)	Porcentaje Población Urbana por Mun/Dep (%)	Población Rural por Municipio (Hab)	Porcentaje Población Rural por Mun/Dep (%)
San Juan de Arama	8.865	4.442	50,1	4.423	49,9
San Juanito	1.243	686	55,2	557	44,8
San Martín	26.499	19.199	72,5	7.300	27,5
Vista Hermosa	16.790	7.453	44,4	9.337	55,6
Total	1.063.454	810.588	76,2	252.866	23,8

Fuente: proyección Dane 2020 – Elaboración: GIEE / Gerencia de Información y Estudios Económicos 2020

A partir de los datos obtenidos de este ejercicio podemos construir el Índice de Masculinidad el cual tiene como finalidad calcular para el Departamento del meta el número de Hombres (101,62) por cada 100 mujeres. También podemos decir que:

- El Municipio de Uribe por cada 100 mujeres hay registrados un total de 127,99 hombres.
- En el Municipio de Cabuyaro por cada 100 féminas hay 122,41 varones.
- El Calvario por cada 100 mujeres hay un total censado de 119,39 hombres.

Tabla 18. Índice de Masculinidad Por Municipio - Departamento del Meta 2020

Municipio	Población Masculina por Municipio	Población Femenina por Municipio	Índice de Masculinidad
Villavicencio	269.277	276.025	97,56
Acacias	47.748	44.081	108,32
Barranca de Upía	3.287	3.291	99,88
Cabuyaro	3.408	2.784	122,41
Castilla La Nueva	8.179	7.727	105,85
Cubarral	3.579	3.489	102,58
Cumaral	11.506	11.689	98,43
El Calvario	899	753	119,39
El Castillo	3.856	3.552	108,56
El Dorado	2.010	1.961	102,50
Fuentedeoro	6.297	6.091	103,38
Granada	34.099	36.478	93,48
Guamal	7.194	7.268	98,98
Mapirípan	3.869	3.287	117,71
Mesetas	5.476	4.954	110,54
La Macarena	15.009	13.043	115,07
Uribe	5.323	4.159	127,99
Lejanías	5.737	5.425	105,75
Puerto Concordia	4.586	3.983	115,14

Municipio	Población Masculina por Municipio	Población Femenina por Municipio	Índice de Masculinidad
Puerto guitan	23.264	20.341	114,37
Puerto López	15.395	14.917	103,20
Puerto Lleras	5.565	4.789	116,20
Puerto Rico	6.990	5.884	118,80
Restrepo	9.367	9.291	100,82
San Carlos de Guaroa	6.740	6.135	109,86
San Juan de Arama	4.677	4.188	111,68
San Juanito	653	590	110,68
San Martín	13.123	13.376	98,11
Vista Hermosa	8.882	7.908	112,32
TOTAL	535.995	527.459	101,62

Fuente: proyección Dane 2020 – Elaboración: GIEE / Gerencia de Información y Estudios Económicos 2020

El Departamento del Meta posee una extensión de 85.635 Km² y tiene una densidad poblacional de 12,42 habitantes por Kilómetro cuadrado. Representado menos de la tercera parte del promedio de Colombia (44.8 habitantes por Km²).

Tabla 19. Indicador Densidad Poblacional - 2020

Territorio Geográfico	Extensión Km2	Densidad Poblacional
Colombia	1.142.748	44,08
Departamento del Meta	85.635	12,42

Fuente: proyección Dane 2020 – Elaboración: GIEE / Gerencia de Información y Estudios Económicos 2020

A continuación se presenta la densidad poblacional por municipio con el objetivo de identificar cuales municipios presentan mayor densidad

Tabla 20. Indicador: Densidad Poblacional Por Municipio - Departamento del Meta 2020

Municipio	Extensión Área Km ²	Población Por Municipio	Densidad Poblacional Hab/Km ²
Villavicencio	1.328	545.302	410,62
Acacias	1.149	91.829	79,92
Barranca de Upía	668	6.578	9,85
Cabuyaro	832	6.192	7,44
Castilla La Nueva	503	15.906	31,62
Cubarral	1.159	7.068	6,1
Cumaral	580	23.195	39,99
El Calvario	286	1.652	5,78
El Castillo	573	7.408	12,93
El Dorado	117	3.971	33,94
Fuentedeoro	576	12.388	21,51

VUD META

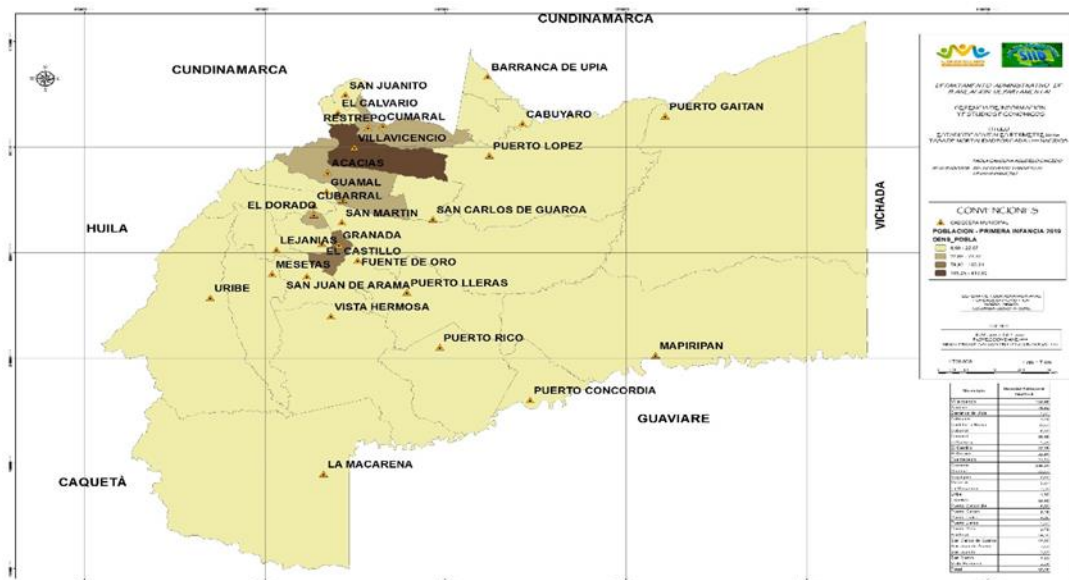
VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



Municipio	Extensión Área Km ²	Población Por Municipio	Densidad Poblacional Hab/Km ²
Granada	381	70.577	185,24
Guamal	638	14.462	22,67
Mapiripán	11.938	7.156	0,6
Mesetas	1.980	10.430	5,27
La Macarena	11.231	28.052	2,5
Uribe	6.307	9.482	1,5
Lejanías	852	11.162	13,1
Puerto Concordia	1.298	8.569	6,6
Puerto Gaitán	17.536	43.605	2,49
Puerto López	6.239	30.312	4,86
Puerto Lleras	2.061	10.354	5,02
Puerto Rico	3.772	12.874	3,41
Restrepo	289	18.658	64,56
San Carlos de Guaroa	814	12.875	15,82
San Juan de Arama	1.163	8.865	7,62
San Juanito	162	1.243	7,67
San Martín	6.454	26.499	4,11
Vista Hermosa	4.749	16.790	3,54
Total	85.635	1.063.454	12,42

Fuente: proyección Dane 2020 – Elaboración: GIEE / Gerencia de Información y Estudios Económicos 2020

Mapa. 1. Índice Densidad Poblacional - Departamento del Meta 2020



Fuente: proyección Dane 2020 – Elaboración: GIEE / Gerencia de Información y Estudios Económicos 2020

Para entender un poco más sobre la población del territorio tomamos los grupos etarios determinados por el Ministerio de Salud y Protección Social “Ciclo Vital”.

- Primera Infancia (0-5 años)



Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia
 PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202
www.meta.gov.co

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



- Infancia (6 – 11 años)
- Adolescencia (12 – 18 años)
- Juventud (19 – 26 años)
- Adulterez (27 – 59 años)
- Vejez o Tercera Edad (60 a 100 + años)

Tabla 21. Proporción poblacional por Subregión




Subregión	Municipio	Total Población Primera Infancia (Hab)	Total (0 - 5 años)
Ariari	Granada	7.286	14.905
	Fuentedeoro	1.240	
	El Castillo	770	
	Puerto Lleras	1.097	
	San Juan de Arama	738	
	San Martín	2.600	
	Lejanías	1.174	
Alto Ariari Centro	Acacias	8.648	14.461
	Guamal	1.467	
	San Carlos de Guaroa	1.627	
	Castilla La Nueva	1.776	
	Cubarral	603	
	El Dorado	340	
Bajo Ariari Sur	Mapiripán	1.307	3.860
	Puerto Concordia	1.082	
	Puerto Rico	1.471	
Río Meta	Puerto Gaitán	6941	11946
	Puerto López	3484	
	Cabuyaro	719	
	Barranca de Upía	802	
Capital Cordillera	Villavicencio	48344	52645
	Restrepo	1758	
	Cumaral	2287	
	San Juanito	148	
	El Calvario	108	
La Macarena	Uribe	999	7814
	Mesetas	1152	
	Vistahermosa	1746	
	La Macarena	3917	
Total		105.631	105.631

Fuente: proyección Dane 2020 – Elaboración: GIEE / Gerencia de Información y Estudios Económicos 2020

4.2.2.3 Índice de estructura de la población activa

Es aquel conjunto de personas de ambos sexos que cumplen con las condiciones necesarias para formar parte del eje laboral de una sociedad; si este índice es bajo la



 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia
 PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202
 www.meta.gov.co

estructura poblacional del territorio tiende a ser joven.

En el caso del Departamento del Meta por cada 100 personas entre 15 a 39 años hay 65,5 personas dentro del grupo etario de 40 a 64 años de edad. Las cuales se caracterizan al presentar un disenso en la productividad y aproximación a la jubilación. El Municipio mayor presencia de personas de 40 a 64 años son:

- El Dorado con 79,2 personas en edad de 40 a 64 años por 100 de 15 a 39 años.
- Cubarral con 78,5 personas en edad de 40 a 64 años por 100 de 15 a 39 años.
- El Calvario con 77,7 personas en edad de 40 a 64 años por 100 de 15 a 39 años.

Esto evidencia que los Municipio anteriormente enunciados tienden a tener una población vieja, en su territorio; lo que luego puede repercutir con la sustitución de mano de obra.

Pero también podemos analizar que hay Municipios en donde su estructura poblacional tiende a ser joven, lo cual genera esperanza, ya que habrá mano de obra, siempre y cuando estos decidan quedarse en el Municipio. Entre ellos encontramos a (Ver Tabla 1):

- Puerto Gaitán por cada 100 personas entre 15 a 39 años hay 45,4 individuos (a) en edad de 40 a 64 años.
- Uribe por cada 100 personas entre 15 a 39 años hay 50,5 individuos (a) en edad de 40 a 64 años.
- Barranca de Upía por cada 100 personas entre 15 a 39 años hay 52,3 individuos (a) en edad de 40 a 64 años.

Tabla 22. Índice de Estructura Poblacional Activa - Departamento del Meta 2020

Municipio	Población 15 - 39 años	Población 40 - 64 años	IEPA Total	IEPA Masculino	IEPA Femenino
Villavicencio	225.547	151.660	67,24	62,71	71,86
Acacias	38.111	24.843	65,19	63,06	67,61
Barranca de Upía	2.735	1.431	52,32	53,81	50,87
Cabuyaro	2.452	1.550	63,21	65,67	60,29
Castilla La Nueva	6.828	3.865	56,61	59,53	53,59
Cubarral	2.568	2.017	78,54	76,80	80,30
Cumaral	9.219	6.010	65,19	65,21	65,17
El Calvario	573	445	77,66	74,76	81,15
El Castillo	2.634	1.955	74,22	73,23	75,27
El Dorado	1.412	1.118	79,18	81,40	77,07
Fuentedeoro	4.661	3.337	71,59	71,38	71,81
Granada	28.371	17.939	63,23	60,57	65,70

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



Municipio	Población 15 - 39 años	Población 40 - 64 años	IEPA Total	IEPA Masculino	IEPA Femenino
Guamal	5.529	4.063	73,49	74,46	72,55
Mapirípan	2.431	1.552	63,84	75,22	51,46
Mesetas	3.969	2.646	66,67	69,09	64,12
La Macarena	11.312	6.066	53,62	60,11	46,54
Uribe	4.071	2.054	50,45	50,69	50,14
Lejanías	4.028	2.975	73,86	73,27	74,46
Puerto Concordia	3.072	2.123	69,11	75,87	62,25
Puerto Gaitán	18.384	8.347	45,40	47,09	43,40
Puerto López	11.797	7.668	65,00	63,58	66,44
Puerto Lleras	3.820	2.766	72,41	79,09	65,30
Puerto Rico	4.959	3.390	68,36	75,84	60,13
Restrepo	7.207	5.251	72,86	73,86	71,87
San Carlos de Guaroa	5.249	3.046	58,03	60,77	55,08
San Juan de Arama	3.427	2.444	71,32	70,44	72,32
San Juanito	473	300	63,42	67,61	58,85
San Martín	9.769	7.119	72,87	70,85	74,88
Vista Hermosa	6.281	4.464	71,07	76,21	65,75
Total	430.889	282.444	65,55	63,38	67,79

Fuente: proyección Dane 2020 – Elaboración: GIEE / Gerencia de Información y Estudios Económicos 2020

En el caso del sexo femenino en el Departamento del Meta por cada 100 mujeres en edad de 15 a 39 años hay 67,8 féminas en edad de 40 a 64 años. Esto deja ver una diferencia de 4.4 Residentes (Mujeres) con respecto al número o proporción de hombres.



5 ANÁLISIS DE LOS PARTICIPANTES

Partiendo del análisis generado durante el desarrollo de la identificación de la alternativa de solución, se definen los actores relevantes, que participan directa e indirectamente en la construcción de resultados.

Tabla 23. Análisis de participantes

ACTOR	ENTIDAD	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
NACIONAL	FUNCION PUBLICA	COOPERANTE	TECNICA	Entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno Nacional que contribuye al bienestar de los colombianos, mediante el mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos y las instituciones en todo el territorio nacional.	Contribuye al cumplimiento de las metas de producto y de resultado del plan de desarrollo nacional
DEPARTAMENTAL	GOBERNACION DEL META	COOPERANTE	TECNICA	RESPONSABLE DEL DESARROLLO DE LA GOBERNABILIDAD EN EL DEPARTAMENTO Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.	Contribuye al cumplimiento de las metas de producto y de resultado del plan de desarrollo nacional Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ACTOR	ENTIDAD	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
					objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
DEPARTAMENTAL	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
DEPARTAMENTAL	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL META	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos</p>	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los



🏠 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

☎ PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

🌐 www.meta.gov.co

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ACTOR	ENTIDAD	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
				institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
DEPARTAMENTAL	INSTITUTO DE DEPORTE Y RECREACIÓN DEL META IDERMETA	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
DEPARTAMENTAL	INSTITUTO DE TURISMO DEL META	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos</p>	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los



🏠 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

☎ PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

🌐 www.meta.gov.co

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ACTOR	ENTIDAD	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
				institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
DEPARTAMENTAL	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL META EDESA S.A. E.S.P.	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
DEPARTAMENTAL	CASA DE LA CULTURA META	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos</p>	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los



🏠 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

☎ PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

🌐 www.meta.gov.co

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ACTOR	ENTIDAD	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
				institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
DEPARTAMENTAL	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE VILLAVICENCIO	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos. Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
DEPARTAMENTAL	LOTERIA DEL META	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos. Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los



Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

www.meta.gov.co

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ACTOR	ENTIDAD	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
				del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
DEPARTAMENTAL	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos. Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
DEPARTAMENTAL	AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL META	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos. Continuar con los procesos	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los



🏠 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

☎ PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

🌐 www.meta.gov.co

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ACTOR	ENTIDAD	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
				institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
DEPARTAMENTAL	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL META	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
MUNICIPAL	ALCALDIA DE ACACIAS	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos</p>	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los



🏠 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

☎ PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

🌐 www.meta.gov.co

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ACTOR	ENTIDAD	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
				institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
MUNICIPAL	ALCALDIA DE CABUYARO	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
MUNICIPAL	ALCALDIA DE CABUYARO	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>g</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como</p>	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los



🏠 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

☎ PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

🌐 www.meta.gov.co

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ACTOR	ENTIDAD	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
				mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
MUNICIPAL	ALCALDIA DE EL CALVARIO	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos. Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
MUNICIPAL	ALCALDIA DE FUENTEDEORO	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos. Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los



🏠 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

☎️ PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

🌐 www.meta.gov.co

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ACTOR	ENTIDAD	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
				del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
MUNICIPAL	ALCALDIA DE GRANADA	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
MUNICIPAL	ALCALDIA DE GUAMAL	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos</p>	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los



🏠 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

☎ PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

🌐 www.meta.gov.co

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ACTOR	ENTIDAD	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
				institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
MUNICIPAL	ALCALDIA DE LEJANÍAS	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
MUNICIPAL	ALCALDIA DE LA MACARENA	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el</p>



Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

www.meta.gov.co

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ACTOR	ENTIDAD	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
				Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	<p>cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
MUNICIPAL	ALCALDIA DE MAPIRIPAN	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
MUNICIPAL	ALCALDIA DE MESETAS	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el



Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

www.meta.gov.co

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ACTOR	ENTIDAD	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
				Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	<p>cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
MUNICIPAL	ALCALDIA DE PUERTO CONCORDIA	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
MUNICIPAL	ALCALDIA DE PUERTO LLERAS	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el



Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

www.meta.gov.co

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ACTOR	ENTIDAD	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
				Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	<p>cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
MUNICIPAL	ALCALDIA DE PUERTO LOPEZ	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
MUNICIPAL	ALCALDIA DE PUERTO RICO	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos. Continuar con los procesos institucionales	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el



Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

www.meta.gov.co

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ACTOR	ENTIDAD	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
				para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	<p>cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
MUNICIPAL	ALCALDIA DE SAN CARLOS DE GUAROA	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
MUNICIPAL	ALCALDIA DE SAN JUAN DE ARAMA	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el



🏠 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

☎ PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

🌐 www.meta.gov.co

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ACTOR	ENTIDAD	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
				Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	<p>cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
MUNICIPAL	ALCALDIA DE SAN JUANITO	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
MUNICIPAL	ALCALDIA DE SAN MARTIN	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el



🏠 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

☎ PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

🌐 www.meta.gov.co

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ACTOR	ENTIDAD	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
				Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	<p>cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
MUNICIPAL	ALCALDIA DE VISTAHERMOSA	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
MUNICIPAL	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE, RECREACION, CULTURA Y TURISMO DEL	COOPERANTE	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el



Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

www.meta.gov.co

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ACTOR	ENTIDAD	POSICIÓN	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
	MUNICIPIO DE PUERTO LOPEZ			Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
OTRO	CIUDADANOS	BENEFICIARIO	VEEDURIA	USUARIOS DE LOS SERVICIOS	
OTRO	SERVIDORES PUBLICOS	BENEFICIARIO	TECNICA	OPERAN LOS SERVICIOS, ESTAN EN CONTACTO CON EL CIUDADADANO	

Fuente: Recopilación propia



🏠 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

☎ PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

🌐 www.meta.gov.co

6 ANALISIS POLITICA PÚBLICA

Adicional a lo expuesto en el numeral 3 del presente documento, este proyecto contribuye en el cumplimiento de las siguientes normas:

Tabla 24. Relación normativa – análisis política pública

NORMA	NÚM.	AÑO	TEMA
Decreto Ley	2150	1995	Suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Conpes	2790	1995	Gestión Pública orientada a resultados
Decreto Ley	2150	1995	Estatuto Anti-trámites
Ley	527	1999	Ley de Comercio Electrónico
Decreto	1747	2000	Entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales
Directiva Presidencial	02	2000	Plan de Acción de la estrategia de Gobierno en Línea
Conpes	3072	2000	Agenda de Conectividad
Decreto	127	2001	Consejerías y Programas Presidenciales en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República
Ley	734	2002	Código Único Disciplinario
Ley	812	2003	Renovación de la Administración Pública
Decreto	3107	2003	Supresión del Programa Presidencial e integración de la Agenda de Conectividad al MinTIC
Ley	906	2004	Código de Procedimiento Penal
Conpes	3292	2004	Proyecto de racionalización y automatización de trámites
Ley	794	2005	Código de Procedimiento Civil
Ley	962	2005	Racionalización de trámites y procedimientos administrativos
Decreto	1151	2008	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea
Ley	1266	2008	Habeas data financiera
Ley	1341	2009	Mecanismo y condiciones para garantizar la masificación del Gobierno en Línea
Ley	1341	2009	Sociedad de la información y la organización de las TIC.
Circular	058	2009	Cumplimiento Decreto 1151 de 2008
Decreto	235	2010	Intercambio de información

NORMA	NÚM.	AÑO	TEMA
Conpes	3650	2010	Importancia estratégica de la estrategia de Gobierno en Línea
Ley	1474	2011	Estatuto Anti-Corrupción
Ley	1437	2011	Código Contencioso
Decreto	019	2012	Suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Ley	1581	2012	Habeas data
Decreto	019	2012	suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto	2364	2012	Firma electrónica
Decreto	2482	2012	Integración, Planeación y gestión
Decreto	2693	2012	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea
Decreto	2609	2012	Gestión Documental
Decreto	2641	2012	Modelo integrado de planeación y gestión
Directiva Presidencial	04	2012	Eficiencia y cero papel
Ley estatutaria	1618	2013	Ejercicio pleno de las personas con discapacidad
Ley	1712	2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
Decreto	2573	2014	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea
Decreto	1078	2015	Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Acuerdo	003	2015	Archivo General de la Nación - Lineamientos generales sobre la gestión de documentos electrónicos
Decreto	1078	2015	Decreto Único Reglamentario del Sector de las TIC, modificaciones y demás.
Resolución	3564	2015	Estándares para la publicación y divulgación de la información.
Decreto	415	2016	Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones
Resolución	2405	2016	Por el cual se adopta el modelo del Sello de Excelencia Gobierno en Línea y se conforma su comité
Decreto	1166	2016	Por el cual se regula presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
Decreto	1413	2017	Decreto Único Reglamentario del Sector de las TIC, modificaciones y demás.

VUD META




VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



NORMA	NÚM.	AÑO	TEMA
Decreto	1499	2017	Modelo Integrado de Planeación y gestión.
Decreto	1008	2018	lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015
Decreto	07	2019	Facultades Extraordinarias para simplificar, suprimir o reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios en la Administración Pública.
Decreto	2106	2019	Por lo cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto	620	2020	Establece la creación de servicios ciudadanos digitales
Ley	2052	2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones , transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones

Fuente: Recopilación propia



 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia
 PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202
 www.meta.gov.co

7 OBJETIVOS

7.1 OBJETIVO GENERAL

Optimizar la labor de entidades públicas del Meta en lo relacionado con la atención al ciudadano, para facilitar la interacción de éstos con la administración pública mediante la implementación de la Ventanilla Única Departamental del Meta

7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para el logro del objetivo principal, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

7.2.1 Fortalecer la prestación de servicios al ciudadano

Reto a cumplir a través del logro de los siguientes objetivos de nivel 2:

- Optimizar la Atención al ciudadano a través de medios electrónicos
- Mejorar la Infraestructura tecnológica para la prestación de servicio al ciudadano

7.2.2 Implementar herramientas de gestión documental electrónica

Dicha implementación será efectiva aunando los esfuerzos de los siguientes objetivos de nivel 2:

- Habilitar herramientas y/o servicios tecnológicos que faciliten la gestión de información hacia el cliente (ciudadano, empresa, estado)
- Fortalecer la gestión documental interinstitucional

7.2.3 Incrementar servicios en línea que habilitan para la interacción con el ciudadano

La implementación de servicios de información que permita la interacción entre las entidades del Estado participantes en el presente proyecto y el ciudadano requerirán del alcance de los siguientes objetivos:

- Habilitar servicios y trámites priorizados y en línea

- Fortalecer la gestión institucional e interinstitucional a través de medios electrónicos

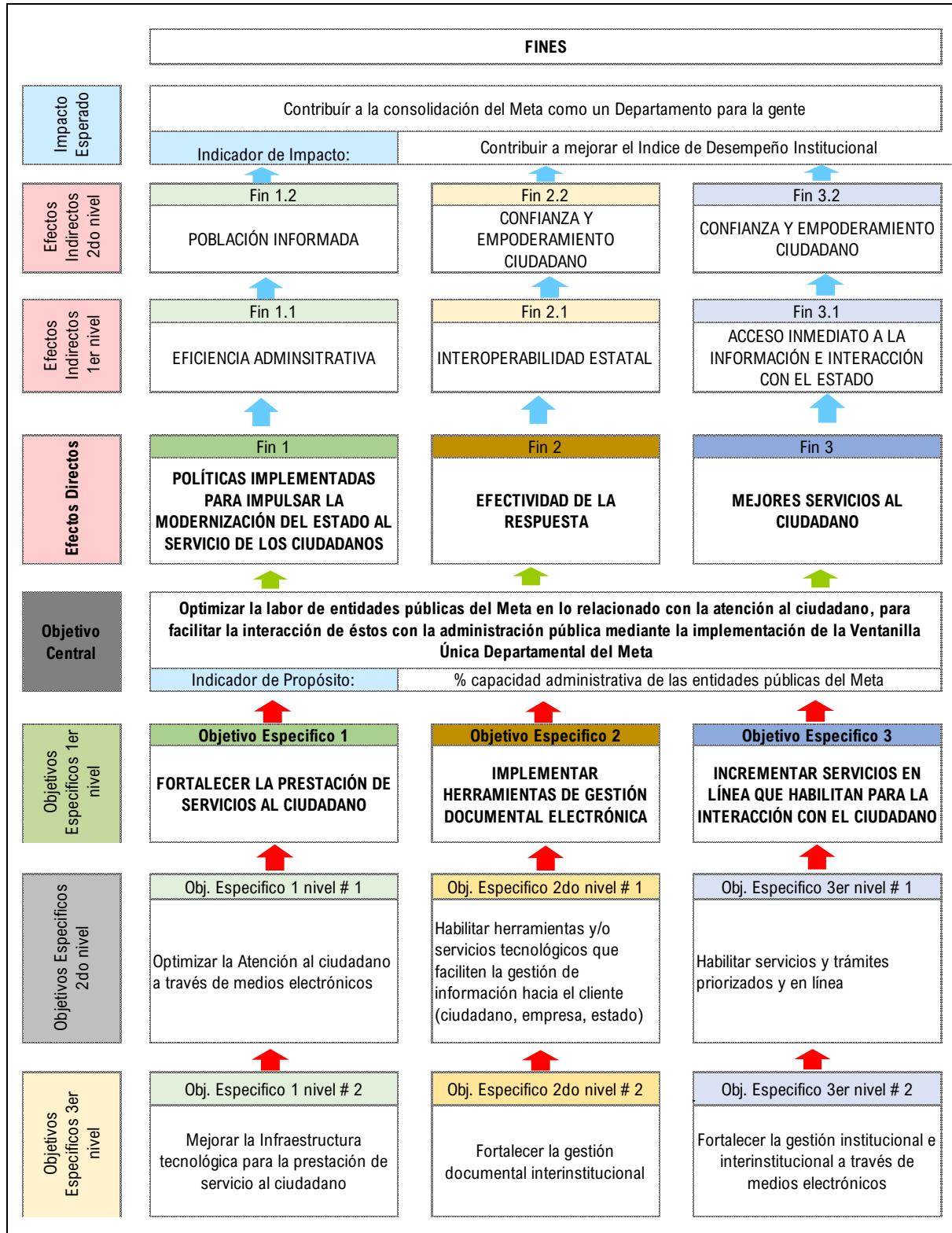
7.3 EFECTOS

Mediante la ejecución del presente proyecto se pretende alcanzar los siguientes efectos en las entidades participantes, lo cual aportará para fortalecer la relación entre Estado – Ciudadano y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Departamento.

- Políticas implementadas para impulsar la modernización del estado al servicio de los ciudadanos
- Eficiencia administrativa
- Población informada
- Efectividad de la respuesta
- Interoperabilidad estatal
- Confianza y empoderamiento ciudadano
- Mejores servicios al ciudadano
- Acceso inmediato a la información e interacción con el estado
- Confianza y empoderamiento ciudadano

Todo lo anterior contribuirá a consolidación del Meta como un Departamento para la gente

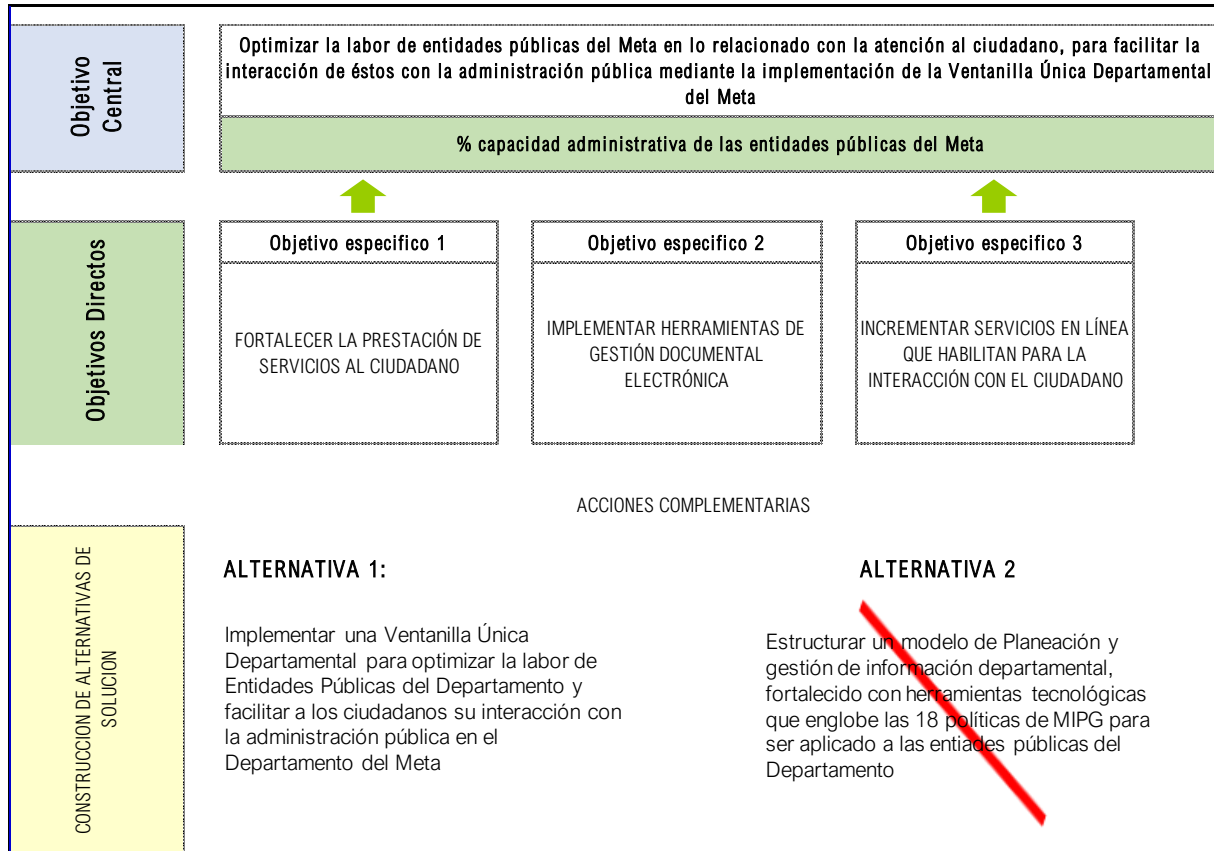
7.4 ÁRBOL DE OBJETIVOS



8 ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

8.1 ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

Para la mitigación de la situación problemática se plantean dos alternativas:



8.2 ANÁLISIS CUALITATIVO DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.

Se plantean dos alternativas a fin de optimizar la labor de entidades públicas del Meta y facilitar a los ciudadanos su interacción con la administración pública, a saber:

8.2.1 Alternativa 1

Implementar una Ventanilla Única Departamental para optimizar la labor de Entidades Públicas del Departamento y facilitar a los ciudadanos su interacción con la administración pública en el Departamento del Meta en modalidad de servicios.

La capacidad operativa de las Entidades Públicas y los procedimientos para llevar a cabo las tareas de atención al ciudadano de manera oportuna, eficiente y con calidad son complejas y los medios para realizarlas insuficientes, es por ello que se ha identificado la necesidad de contar con los recursos tecnológicos para Optimizar la labor de entidades públicas del Meta y facilitar a los ciudadanos su interacción con la administración pública, que le permita ejercer de manera efectiva sus funciones como Autoridad de su territorio o de su sector y establecer mecanismos que permiten el disfrute de los asociados de este servicio en condiciones de eficiencia, transparencia, accesible y oportuna. Esto hace que las autoridades competentes deban buscar cumplir y hacer cumplir estos principios, lo cual se logra con el concurso de todos los actores, y con la implementación de medidas que mejoren la calidad del servicio.

Las posibles alternativas de solución analizadas en este numeral, se centran en la forma en como las Entidades públicas del Departamento pueden garantizar la implementación de una Ventanilla Única Departamental del Meta, donde éstas conllevará a la aplicación de los principios tecnológicos en la planeación, el diseño funcional, a la administración, a la operación y explotación de un Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo debe realizarse con el objetivo de permitir la gestión de solicitudes del ciudadano y la gestión documental institucional de manera segura, eficiente y económica.

En la actualidad, las entidades públicas eficientes hacen uso de tecnologías de la información para la gestión de todos sus procesos y su relacionamiento con el ciudadano, la implementación de nuevas tecnologías en los diferentes mecanismos de control y operación de las funciones misionales de las entidades ha traído numerosas ventajas, principalmente en la reducción de los gastos que anteriormente se destinaban para la operación y mantenimiento de la gestión documental organizacional. Esta reducción en los costos es impulsada por la revolución tecnológica que busca satisfacer las necesidades de modernización del Estado, utilizando mecanismos que facilitan y agilizan la gestión corporativa desde todas sus políticas.

La implementación de Ventanillas únicas en entidades del Estado a nivel mundial ha evidenciado que aunque requiera para su implementación tecnología, metodología y una gobernanza que, jurídicamente respaldada, pueda conciliar los intereses dentro y fuera del Gobierno con todos los usuarios, ha garantizado grandes beneficios como son:

- Simplificación de trámites
- Reducción de tiempos en la obtención de permisos y licencias
- Transparencia en la interacción de los actores públicos y privados (trazabilidad)
- Reducción en los costos de movilización de sus tramitadores de institución en institución
- Reducción en los costos de papelería y en las certificaciones

- Economías de escala en la inversión y mantenimiento tecnológico
- Controles estadísticos para decisiones comerciales públicas y privadas
- Transparencia y seguridad financiera con la utilización del pago electrónico

En concordancia con su misión y autonomía, la Gobernación del Meta es conocedora de la necesidad de disponer de tecnologías integrales que permitan cumplir con los principios básicos de la gestión documental, la habilitación de trámites en línea y la atención al ciudadano, a través de soluciones tecnológicas, integrando a los diferentes actores involucrados en la cadena del servicio, no solo a la gobernación como cabeza del Departamento, sino también a las entidades públicas que decidieron de manera libre y espontánea participar en este proyecto.

Considerando lo anterior, la implementación de una Ventanilla Única Departamental a través del uso de la tecnología se muestra como una alternativa confiable y eficiente en la planeación, operación, control y administración del transporte bajo la consideración del relacionamiento entre estado-ciudadano como elemento esencial en el crecimiento de la economía y el desarrollo de la sociedad.

8.2.2 Alternativa 2

Estructurar un modelo de Planeación y gestión de información departamental, fortalecido con herramientas tecnológicas que englobe las 18 políticas de MIPG para ser aplicado a las entidades públicas del Departamento

Esta iniciativa estaría acorde con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión definido por el Gobierno Nacional desde el año 2015 y con grandes avances a la fecha. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en su versión actualizada e implementada a través del Decreto 1499 de 2017, se define como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

El MIPG se concentra en las prácticas y procesos que adelantan las entidades públicas para transformar insumos en resultados que produzcan los impactos deseados en la gestión y el desempeño institucional, generando valor público¹⁶.

La operación del MIPG se desarrolla mediante el lineamiento de 17 políticas, categorizadas en siete (7) dimensiones soportadas en los principios de la integridad y la legalidad. Entre las siete dimensiones se encuentran:

¹⁶ www.funcionpublica.gov.co

- Primera dimensión: Talento Humano como corazón de MIPG
- Segunda dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación (objetivo: PLANEAR).
- Tercera dimensión: Gestión con Valores para el Resultado (objetivo: HACER).
- Cuarta dimensión: Evaluación para el Resultado (objetivo: ACTUAR).
- Quinta dimensión: Control Interno (objetivo: VERIFICAR).
- Sexta dimensión: Información y Comunicación, es TRANSVERSAL a todo el MIPG.
- Séptima dimensión: Gestión del Conocimiento y la Innovación, es TRANSVERSAL a todo el MIPG

Cada dimensión se desarrolla a través de una o varias Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, entre las cuales se encuentran:

1. Planeación Institucional
2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
3. Talento humano
4. Integridad
5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
7. Servicio al ciudadano
8. Participación ciudadana en la gestión pública
9. Racionalización de trámites
10. Gestión documental
11. Gobierno Digital,
12. Seguridad Digital
13. Defensa jurídica
14. Gestión del conocimiento y la innovación
15. Control interno
16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
17. Mejora normativa

Cada política tiene una serie de actividades o indicadores, los cuales deben ser desarrollados a través de la planeación integrada y bajo los lineamientos que defina cada uno de los rectores de política, para su implementación.

8.2.3 Viabilidad de las alternativas

La alternativa recomendada, derivada del presente estudio, trae consigo varios beneficios en pro del éxito de las necesidades que pretende satisfacer la administración de la Gobernación del Meta, entre otras, optimizar los recursos disponibles para su ejecución y

contar con la experticia e idoneidad de un cooperante que invierta sus mejores esfuerzos en la consecución de los fines y objetivos del proyecto a ejecutar.

8.3 HORIZONTE DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto tiene un horizonte de ejecución de cuatro (4) meses

9 POBLACION AFECTADA Y OBJETIVO DEL PROYECTO

9.1 POBLACIÓN DE REFERENCIA

Se toma como población de referencia para el proyecto la totalidad de los habitantes del Departamento del Meta, la cual de acuerdo con el Censo DANE, en el año 2020 la población residente en el Departamento del Meta es de 1.063.454 Habitantes. De los cuales el 50,40% son hombres (535.995) y el 49,60% son mujeres (527.459).

Tabla 25. Población De Referencia

Municipio	Población por Municipio	Población Masculina por Municipio	% Población Masculina	Población Femenina por Municipio	% Población Femenina
Villavicencio	545.302	269.277	49,38	276.025	50,62
Acacias	91.829	47.748	52,00	44.081	48,00
Barranca de Upía	6.578	3.287	49,97	3.291	50,03
Cabuyaro	6.192	3.408	55,04	2.784	44,96
Castilla La Nueva	15.906	8.179	51,42	7.727	48,58
Cubarral	7.068	3.579	50,64	3.489	49,36
Cumalar	23.195	11.506	49,61	11.689	50,39
El Calvario	1.652	899	54,42	753	45,58
El Castillo	7.408	3.856	52,05	3.552	47,95
El Dorado	3.971	2.010	50,62	1.961	49,38
Fuentedeoro	12.388	6.297	50,83	6.091	49,17
Granada	70.577	34.099	48,31	36.478	51,69
Guamal	14.462	7.194	49,74	7.268	50,26
Mapirípan	7.156	3.869	54,07	3.287	45,93
Mesetas	10.430	5.476	52,50	4.954	47,50
La Macarena	28.052	15.009	53,50	13.043	46,50
Uribe	9.482	5.323	56,14	4.159	43,86
Lejanías	11.162	5.737	51,40	5.425	48,60
Puerto Concordia	8.569	4.586	53,52	3.983	46,48
Puerto Gaitán	43.605	23.264	53,35	20.341	46,65
Puerto López	30.312	15.395	50,79	14.917	49,21
Puerto Lleras	10.354	5.565	53,75	4.789	46,25
Puerto Rico	12.874	6.990	54,30	5.884	45,70
Restrepo	18.658	9.367	50,20	9.291	49,80
San Carlos de Guaroa	12.875	6.740	52,35	6.135	47,65
San Juan de Arama	8.865	4.677	52,76	4.188	47,24
San Juanito	1.243	653	52,53	590	47,47

Municipio	Población por Municipio	Población Masculina por Municipio	% Población Masculina	Población Femenina por Municipio	% Población Femenina
San Martín	26.499	13.123	49,52	13.376	50,48
Vista Hermosa	16.790	8.882	52,90	7.908	47,10
TOTAL	1.063.454	535.995	50,40	527.459	49,60

Fuente: proyección Dane 2020 – Elaboración: GIEE / Gerencia de Información y Estudios Económicos 2020

9.2 POBLACIÓN AFECTADA

El Departamento considera que toda su población se ve afectada con la “Insuficiente gestión en el trámite de solicitudes del ciudadano en las entidades públicas del Departamento del Meta” dado que los servicios prestados en estas entidades públicas están orientadas a todos los habitantes.

Tabla 26. Población afectada

GRUPO ETAREO (ENFOQUE GENERACIONAL)	GENERO	
	HOMBRES	MUJERES
0- 6 AÑOS (PRIMERA INFANCIA)	26.027	25.197
7 - 14 AÑOS (INFANCIA)	30.867	29.377
15 - 17 AÑOS (ADOLESCENCIA Y JUVENTUD)	11.486	10.799
18 - 26 AÑOS (JUVENTUD)	30.862	29.526
27 - 59 AÑOS (ADULTO)	86.578	81.823
60 AÑOS EN ADELANTE (ADULTO MAYOR)	24.029	21.098
Total población afectada por el Problema	209.849	197.820

Fuente: DANE, Proyecciones de Población 2020

9.3 POBLACIÓN OBJETIVO

A partir de la población afectada, se extrae un grupo al que se espera impactar positivamente con el desarrollo del proyecto, esta se define como la población objetivo, la cual se calculó a partir de la identificación de los beneficiarios más directos, se presume está más interesada en acceder a los productos y servicios de forma directa y ser parte de la construcción de Departamento y por qué no de Región, considerando que los servicios a habilitarse y la gestión documental optimizada a través de medios electrónicos está a disposición de esta población, quienes de manera implícita hacen uso de estos servicios, la población afectada por el problema es nuestra población objetivo para un total de 311.619 ciudadanos.

Tabla 27. Población Objetivo

GRUPO ETAREO (ENFOQUE GENERACIONAL)	GENERO	
	MUJERES	HOMBRES
15 - 19 AÑOS (JUVENTUD)	16.531	17.059
20 - 59 AÑOS (ADULTO)	131.779	103.229
60 AÑOS EN ADELANTE (ADULTO MAYOR)	20.190	22.831
Total población Objetivo	168.500	143.119

Fuente: DANE, Proyecciones de Población 2020

10 PROPUESTA TÉCNICA

La Implementación de una Ventanilla Única Departamental para optimizar la labor de Entidades Públicas del Departamento y facilitar a los ciudadanos su interacción con la administración pública en el Departamento del Meta, generan la apropiación social de la comunidad beneficiada. Los ciudadanos podrán hacer uso de estos recursos y encontrar las oportunidades para mejorar su calidad de vida.

La alternativa permitirá que la población beneficiaria pueda acceder por el término de cuatro meses al mayor número de servicios habilitados para su interacción a través de:

- Optimización de la Atención al ciudadano a través de medios electrónicos
- Mejoramiento la Infraestructura tecnológica para la prestación de servicio al ciudadano
- Fortalecimiento de la gestión institucional e interinstitucional a través de medios electrónicos
- Mejoramiento de la gestión documental interinstitucional
- Disposición de servicios y trámites priorizados y en línea
- Fortalecimiento de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de información hacia el cliente (ciudadano, empresa, estado)

10.1 NOMBRE DEL PROYECTO

Implementación de una Ventanilla Única Departamental para optimizar la labor de Entidades Públicas del Departamento y facilitar a los ciudadanos su interacción con la administración pública en el Departamento del Meta

10.2 FORMULADOR

Fernando Oviedo Camargo, contratista contrato prestación de servicios. Contrato # 0261 – Secretaría de Tecnologías y Sistemas de Información

10.3 ESTUDIOS

10.3.1 Estudio Legal

El marco legal del proyecto está compuesto por:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA (1991). Artículo 2. “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; *facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.* Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”

LEY 1955 DE 2019 por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”..

Ley 1530 de 2012, Por la cual se regula la organización y el funcionamiento del Sistema General de Regalías.

ORDENANZA No. 1069 DE 2020, Por medio de la cual se aprueba y adopta el Plan de Desarrollo Económico y Social Departamental “Hagamos Grande al Meta” para el periodo 2020 - 2023 y se dictan otras disposiciones

10.3.2 Estudio Institucional

La Secretaría de Tecnologías y Sistemas de Información de la Gobernación del Meta, liderará la ejecución del proyecto y las demás entidades realizarán durante esta primera fase o etapa de inversión de la ventanilla las contribuciones relacionadas en la siguiente tabla. Corresponde a cada entidad garantizar la sostenibilidad de la Ventanilla por lo menos durante los siguientes tres (3) años siguientes a su implementación:

Tabla 28. Estudio institucional de contribuciones

ENTIDAD	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCION O GESTION
GOBERNACION DEL META	TECNICA	RESPONSABLE DEL DESARROLLO DE LA GOBERNABILIDAD EN EL	Contribuye al cumplimiento de las metas de producto y de resultado del plan de desarrollo nacional

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ENTIDAD	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCCION O GESTION
		<p>DEPARTAMENTO</p> <p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL META	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
INSTITUTO DE DEPORTE Y RECREACIÓN DEL META IDERMETA	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
EMPRESA DE SERVICIOS	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos</p>



ENTIDAD	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCCION O GESTION
PÚBLICOS DEL META EDESA S.A. E.S.P.		de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos. Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
CASA DE LA CULTURA META	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos. Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE VILLAVICENCIO	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos. Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
LOTERIA DEL META	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos. Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ENTIDAD	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCCION O GESTION
		<p>institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL META	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL META	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
ALCALDIA DE ACACIAS	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
ALCALDIA DE CABUYARO	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el</p>



VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ENTIDAD	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCCION O GESTION
		<p>institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
ALCALDIA DE CASTILLA LA NUEVA	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
ALCALDIA DE EL CALVARIO	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
ALCALDIA DE EL DORADO	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
ALCALDIA DE FUENTEDEORO	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el</p>



VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



ENTIDAD	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCCION O GESTION
		institucionales para la mejora continua de los procesos. Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
ALCALDIA DE GRANADA	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos. Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
ALCALDIA DE GUAMAL	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos. Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
ALCALDIA DE LA URIBE	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos. Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad. Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
ALCALDIA DE LEJANÍAS	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el



ENTIDAD	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCCION O GESTION
		<p>continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
ALCALDIA DE LA MACARENA	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
ALCALDIA DE MAPIRIPAN	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
ALCALDIA DE MESETAS	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
ALCALDIA DE PUERTO CONCORDIA	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el</p>

ENTIDAD	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCCION O GESTION
		<p>continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
ALCALDIA DE PUERTO LLERAS	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
ALCALDIA DE PUERTO LOPEZ	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
ALCALDIA DE PUERTO RICO	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos. Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
ALCALDIA DE SAN CARLOS DE GUAROA	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p>

ENTIDAD	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCCION O GESTION
		Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
ALCALDIA DE SAN JUAN DE ARAMA	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
ALCALDIA DE SAN JUANITO	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
ALCALDIA DE SAN MARTIN	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
ALCALDIA DE VISTA HERMOSA	FINANCIERA, TECNICA	Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.	Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.

ENTIDAD	TIPO DE CONTRIBUCION	INTERESES Y EXPECTATIVAS	CONTRIBUCCION O GESTION
		Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.	Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación
INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE, RECREACION, CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE PUERTO LOPEZ	FINANCIERA, TECNICA	<p>Contar con los recursos de inversión para el apalancamiento de los programas y proyectos institucionales para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Continuar con los procesos institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano así como mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.</p>	<p>Contribuye al fortalecimiento institucional a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.</p> <p>Garantiza la sostenibilidad y usabilidad del proyecto durante un término no inferior a tres (3) años posterior a su implementación</p>
CIUDADANOS	VEEDURIA	USUARIOS DE LOS SERVICIOS	
SERVIDORES PUBLICOS	TECNICA	OPERAN LOS SERVICIOS, ESTAN EN CONTACTO CON EL CIUDADADANO	

Fuente: Elaboración propia

10.3.3 Ambiental

No aplica estudios ambientales, ni licencia ambiental, ni estudio de impacto ambiental, ni plan de manejo ambiental.

Con el desarrollo y ejecución del presente proyecto no se afectan ningún tipo de recursos ambiental ni se generan efectos sobre los mismos componentes del ambiente en forma directa por lo cual no se requiere de un análisis de estos factores. Sin embargo en caso de realizar algún trámite ambiental debe aplicarse la Decreto 2028 del 2010 y demás normas concordantes a que haya lugar.

10.3.4 Enfoque De Género

Considerando que el Plan de Desarrollo Hagamos Grande al Meta tiene enfoque poblacional, el cual orienta las acciones estratégicas de la administración departamental hacia el avance del desarrollo integral de los diferentes grupos poblacionales que se encuentran asentados en el Departamento. Este enfoque busca superar las desigualdades sociales y problemáticas del desarrollo del Departamento.

Se desarrollará de manera equitativa en los diferentes grupos étnicos, y por género, de manera que tenga igualdad de oportunidad de ser beneficiarios del proyecto.

10.3.5 Estudio Comunitario

La comunidad Metense está involucrada como actor activo, veedor y colaborador para lograr los resultados del proyecto. En los municipios participantes en el proyecto se tiene un total de 967 Organismos de Acción Comunal (OAC), distribuidos así:

Tabla 29. Relación de OAC – Departamento del Meta

MUNICIPIO	NÚMERO DE OAC
ACACIAS	140
CABUYARO	13
EL CALVARIO	11
FUENTEDEORO	34
GRANADA	84
GUAMAL	35
LA MACARENA	139
LEJANIAS	43
MAPIRIPAN	38
MESETAS	66
PUERTO CONCORDIA	38
PUERTO LLERAS	35
PUERTO LOPEZ	51
PUERTO RICO	52
SAN CARLOS DE GUAROA	15
SAN JUAN DE ARAMA	38
SAN JUANITO	6
SAN MARTIN	54
VISTAHERMOSA	75
TOTAL	967

Fuente: Secretaría de Gobierno Departamental

Los miembros de los Organismos de Acción Comunal (OAC) se podrán vincular en el seguimiento del desarrollo de la alternativa.

10.4 ANALISIS DE RIESGOS

Teniendo en cuenta los posibles factores que pueden limitar o que requieren de su potencialización, se presenta a continuación la relación de riesgos asignada a cada componente del proyecto.

Tabla 30. Riesgos identificados del proyecto

TIPO	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EFFECTOS	MEDIDAS DE MITIGACION
ADMINISTRATIVOS	Cambio de prioridades económicas o políticas que afecten los procesos institucionales	3	3	Retrasos en al atención de solicitudes de los ciudadanos Pérdida de credibilidad en el Estado Baja calificación en el informe del IGA y FURAG	Desarrollo de los procesos planeados desde el año cero del presente proyecto.
ADMINISTRATIVOS	La no asignación de recursos para la ejecución de los componentes y actividades programadas en el proyecto.	3	4	Atraso en los procesos de gestión territorial y de planeación de la inversión	Solicitud de recursos para la ejecución del proyecto
OPERACIONAL	Incumplimiento por parte del cooperante	2	4	Retraso en la ejecución de los procesos de modernización institucional	Seguimiento permanente por parte del apoyo de la supervisión
OPERACIONAL	Ofertar recurso humano sin la idoneidad y experiencia requerida.	3	4	Retraso, improvisación y baja calidad en las actividades asociadas al proyecto.	Apoyo a la supervisión debe ejercer el seguimiento y control al personal cumpla con las condiciones pactadas en los procesos contractuales.

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



TIPO	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EFFECTOS	MEDIDAS DE MITIGACION
Asociados a fenómenos de origen natural: atmosféricos, hidrológicos, geológicos, otros	Lesiones o muerte de los consultores o profesionales que se desplacen para realizar las actividades de consultoría y/o cooperación	1	4	Posibles demandas hacia el Departamento	Verificación y aseguramiento por parte de la supervisión del diseño e implementación de las medidas generales preventivas de autoinspección del cooperante
ASOCIADOS A FENÓMENOS DE ORIGEN BIOLÓGICO: PLAGAS, EPIDEMIAS	Declaratoria/permanencia de emergencia sanitaria producto de riesgo biológico generado por COVID-19 / aplicación	5	5	Fatalidad, contagio de enfermedades virales Interrupción de la fuerza laboral que puede surgir debido a varios factores, incluida la incapacidad de traer mano de obra al sitio, restricciones en el uso de la fuerza laboral a gran escala en el sitio, contaminación entre los trabajadores en el sitio, etc Responsabilidad por contaminación / propagación del coronavirus Retrasos debido a numerosos factores, incluida la falta de mano de obra, la prohibición de viajar al sitio de los expertos requeridos Crisis económica y financiera	Seguir lineamientos y protocolos establecidos por Min Salud Establecer un plan de trabajo que considere todos los lineamientos emitidos por las autoridades competentes Asegurar diversos medios de comunicación remota para brindar los procesos de transferencia de conocimiento
DE MERCADO	Los precios programados en la consultorías no se ajustan a la Resolución de precios de la Gobernación del Meta o a los precios del mercado regional.	1	4	Sobrecostos en los precios programados en las actividades asociadas al proyecto.	Realizar estudios de los precios del mercado y del sector para la programación de los planes de inversión.



🏠 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

☎ PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

🌐 www.meta.gov.co

TIPO	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EFFECTOS	MEDIDAS DE MITIGACION
DE COSTOS	Estimación inadecuada de los costos. Ocurre cuando la propuesta económica no incluye todos los conceptos asociados al proceso.	3	4	Incumplimiento del objeto contractual en su totalidad, desequilibrio económico del contrato, riesgo de no obtener un resultado confiable del proyecto,	Actividades programadas 100% a la necesidad del proceso.
	Mayor costo por mayor cantidad de personal a la inicialmente prevista: Número de personal es mayor al inicialmente previsto por el cooperante para cumplir con sus obligaciones contractuales.	3	3	No se puede cumplir con las actividades contractuales previstas en su totalidad debido al desequilibrio financiero del proceso lo cual genera riesgo de no obtener el resultado del proceso o en su efecto desgaste de los procesos administrativos internos y demanda por parte de particulares.	Procesos institucionales con la proyección de los costos administrativos, legales, técnicos y ambientales desde los estudios previos para prevenir desequilibrio financiero y demandas en los procesos contractuales.
	Mayor costo por mayor remuneración a la inicialmente prevista: Remuneración es superior a la prevista inicialmente por el cooperante	3	4	Por motivos ajenos a la programación del proyecto los precios determinados como remuneración para el personal profesional presenten un alza en el mercado estudiado, saliéndose de los topes previstos inicialmente.	Contemplar en el AIU del presupuesto general los imprevistos de los procesos de consultoría que se deriven del presente proyecto.
RIESGOS SOCIALES O POLITICOS	Cambios en los directivos del proyecto que impliquen cambios en las condiciones sociales que tengan impacto en la ejecución del proyecto mismo.	1	1	Apatía en la continuidad de los procesos institucionales que afectan la planeación de la inversión y la toma de decisiones administrativas.	Seguimiento y elaboración de los planes de mejora para el cumplimiento al 100% de las actividades programadas en los planes institucionales, políticas

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



TIPO	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EFFECTOS	MEDIDAS DE MITIGACION
					públicas, planes de desarrollo y de ordenamiento territorial.
	Problemas sociales de orden público por grupos al margen de la Ley o delincuencia, agresiones físicas por la misma comunidad participante del proyecto o manifestaciones por parte de la comunidad en la zona de ejecución del proceso.	3	4	Interrupción y demora de los procesos, incumplimiento del 100% de las actividades por temas de orden público, desacuerdos con las comunidades lo cual genera malestar, agresiones físicas, verbales y amenazas	Informar a los organismos de seguridad sobre la ejecución del proyecto y concertar con las comunidades donde se ejecuta el proyecto, afiliar al personal ARL, los procesos que requieran de intervenciones con las comunidades rurales deben tener una póliza de accidentes personales para el equipo consultor, comunidad y funcionarios y servidores públicos comisionados para el desarrollo de las actividades de los procesos institucionales que se deriven del presente proyecto.

Fuente: Elaboración propia



 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

 PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

 www.meta.gov.co

10.5 ASPECTOS TECNICOS

10.5.1 Generalidades

La optimización de la labor de entidades públicas del Meta y el facilitar a los ciudadanos su interacción con la administración pública mediante la implementación de la Ventanilla Única Departamental del Meta, requiere la ejecución de los siguientes componentes:

Tabla 31. Generalidades técnicas del proyecto

ACTIVIDADES POR COMPONENTE	ACTIVIDADES
1: FORTALECER LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO	<p>Se requiere el fortalecimiento de la prestación de todo tipo de servicios informativos al ciudadano a través de medios electrónicos. Dichos servicios deben responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, que sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar de los funcionarios públicos. Deben garantizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad: Que la atención al ciudadano se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido. • Informativo: La atención al ciudadano debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos respecto de sus derechos, la función de la entidad, sus competencias y alcance. • Solidario: Debe dársele al ciudadano el valor que corresponde y transmitirle que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. • Responsable: Las entidades deben estar preparadas para dar respuesta a las solicitudes de la comunidad. La idoneidad y oportunidad de la información entregada al ciudadano garantizará la credibilidad de la ciudadanía por la entidad prestadora de los servicios. • Trazabilidad: todas las solicitudes deben permitir su seguimiento por parte del ciudadano
ACTIVIDAD 1.1	<p>Optimizar la Atención al ciudadano a través de medios electrónicos</p> <p>Habilitación de un portal web para la Ventanilla Única Departamental</p> <p>Implementar el Pacto por la gestión de atención al Ciudadano unificado para el Departamento del Meta</p>
ACTIVIDAD 1.2	<p>Mejorar la Infraestructura tecnológica para la prestación de servicio al ciudadano</p> <p>Configuración y Habilitación del servicio de procesamiento y almacenamiento de datos para el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo</p> <p>Licencia Vitalicia Sistema de información para la Ventanilla Única Departamental -Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo</p> <p>Transferencia de conocimiento en el uso del sistema de información de la Ventanilla Única Departamental -Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo</p>

ACTIVIDADES POR COMPONENTE	ACTIVIDADES
2. IMPLEMENTAR HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA	<p>La gestión documental electrónica y por supuesto el documento electrónico ya forma parte del día a día tanto en las organizaciones como en las personas. Por ende, gestionar de forma eficiente dichos documentos se vuelve un factor fundamental. La aplicación de los expedientes electrónicos, sobre todo en las entidades públicas, ha generado evolución positiva en cuanto a la agilidad con que se adelantan los procedimientos, trámites y solicitudes al no necesitar de un soporte físico que está limitado por sus propias características.</p> <p>Las Entidades participantes una vez cumplan estos procesos, tendrán un fácil almacenamiento y consultas rápidas y recuperaciones eficientes de la información, reduciendo así costos, ahorrando tiempo, ganando en seguridad en los documentos, para así tener una mayor productividad.</p>
ACTIVIDAD 2.1	Fortalecimiento de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de información hacia el cliente (ciudadano, empresa, estado)
	Licencia Vitalicia de un Sistema de Inteligencia de Negocios y BPM para el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo
	Transferencia de conocimiento en el uso del Sistema de Inteligencia de Negocios y BPM para el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo
ACTIVIDAD 2.2	Mejoramiento de la gestión documental interinstitucional
	Configuración de las tablas de retención documental para el expediente electrónico
	Configuración de las TRD para la gestión documental
3. INCREMENTAR SERVICIOS EN LÍNEA QUE HABILITAN PARA LA INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	<p>La Gobernación del Meta alineado a las directrices del Gobierno Nacional, planea incrementar la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de nuestros habitantes, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo</p>
ACTIVIDAD 3.1	Disposición de servicios y trámites priorizados y en línea
	Automatización de un trámite estandarizado para las Alcaldías del Departamento
	Automatización de un Proceso estandarizado para las Entidades Públicas del Departamento
ACTIVIDAD 3.2	Fortalecimiento de la gestión institucional e interinstitucional a través de medios electrónicos
	Priorización y modelamiento del trámite estandarizado a ser automatizado
	Modelado y estandarización del procedimiento atención de solicitudes a ser automatizado

10.5.2 Requerimientos técnicos y funcionales

10.5.2.1 *Servicio de procesamiento y almacenamiento de datos para el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo*

Para el procesamiento y almacenamiento de los datos a ser gestionados a través de la Ventanilla Única Departamental, se requiere de infraestructura adecuada que pueda responder a las necesidades de las entidades beneficiarias del proyecto, no obstante, atendiendo los lineamientos emitidos por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de las TIC, se ha decidido optar por Infraestructura como Servicio (Infrastructure as a Service – IaaS).

Este modelo de servicio proporcionará a las Entidades Públicas Departamento del Meta como consumidor de nube, capacidades de procesamiento, almacenamiento, redes y otros recursos de computación fundamentales donde las Entidades tendrán la capacidad de desplegar y ejecutar la Ventanilla Única Departamental, que incluirá sistemas operativos y aplicaciones propias para su correspondiente funcionamiento. No obstante, los datos y/o información generada, procesada o almacenada en este modelo es de propiedad de cada entidad cooperante del proyecto.

La Secretaría de Tecnologías y Sistemas de Información como administrador de la Ventanilla Única no tendrá que gestionar ni controlar la infraestructura subyacente de la nube, sino que tiene control sobre los sistemas operativos, el almacenamiento y las aplicaciones que en ella se habiliten.

Por su parte, se analizó la aplicabilidad de la selección del modelo de IaaS, encontrando que la legislación colombiana consagra como uno de sus principios rectores de las TIC la neutralidad tecnológica cuyo concepto fue definido en la Ley de TIC 1341 del 30 de Julio de 2009 y se ratifica en el decreto 1078 de 2017 artículo 2.2. 9.1.1.1 de la estrategia de Gobierno en Línea, hoy Gobierno Digital. Este principio plantea: *“El Estado garantizará la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia, que permitan fomentar la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y garantizar la libre y leal competencia, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible. Por otra parte, el Marco de Referencia de Arquitectura empresarial para la gestión de TI, adopta entre sus principios el principio de Neutralidad Tecnológica, el cual plantea que el Estado no debe privilegiar tecnologías, ni proveedores y por lo tanto las entidades del Estado deben hacer una evaluación de las alternativas de inversión, aplicando criterios y evaluando todas las posibilidades para obtener una buena relación costo/beneficio”*.

Por lo anterior, el Departamento del Meta elige los servicios de computación en la nube como alternativa deseable para la puesta en marcha del propósito planteado en el presente proyecto.

Se encontraron múltiples beneficios que conllevan a la selección de esta tecnología, a saber: Reducción de costos de operación, Escalabilidad, Reducción de costos de

obsolescencia tecnológica, Acceso a tecnología de punta, Rápida recuperación ante desastres y fallos, Transferencia y reducción de riesgos técnicos, Entrega rápida y flexible, y garantía de sostenibilidad por parte de cada Entidad participante, quienes podrán ampliar las capacidades de almacenamiento limitadas aquí, acordes a su necesidad y crecimiento en el tiempo.

El modelo de implementación para el servicio requerido obedece a su despliegue como nube pública, en donde la totalidad de Entidades participantes como consumidoras de los servicios cloud se conectan al mismo servidor puesto a disposición de los usuarios en general a través de una red pública.

Los servicios de IaaS, deberán garantizar:

Tabla 32. Características técnicas mínimas del IaaS

Característica	Descripción
Almacenamiento	La solución requiere de un almacenamiento en SAN mínimo de 1TB para el total de las Entidades participantes por seis (6) meses. No incluye Backup
Procesamiento	Se requiere de un procesamiento que atienda hasta 8.400 usuarios alternos, con su respectiva licencia de sistema operativo y motor de base de datos para la funcionalidad de la Ventanilla. De cualquier forma, el número de peticiones mínima a garantizar corresponde a las peticiones del total de los usuarios creados en implementación.
Gestión de incidentes	El Servicio de IaaS requerirá garantizar la gestión de incidentes en donde el proveedor de nube le informe al Departamento del Meta si ha ocurrido algún incidente con el servicio o se ha puesto en riesgo la seguridad de la información. Para tal fin, el Departamento exigirá un procedimiento que indique como mínimo: a) acciones y secuencia de las acciones a seguir durante el procedimiento, b) responsables e interlocutores, c) tipología de incidentes incluidos en el servicio, d) procedimientos específicos ante incidentes de seguridad, e) tiempos de respuesta y resolución de incidentes y f) gestión y resolución de incidentes, entre otros que defina el proveedor de nube
Acuerdos de Nivel de servicio (ANS)	El IaaS debe establecer acuerdos de nivel de servicio que proporcione los estándares definidos por Colombia Compa eficiente en el tipo bronce
Privacidad	El Departamento del Meta requiere que el proveedor de nube proteja la recopilación, procesamiento, la comunicación, el uso y la disposición de la información personal y de la información de identificación personal en la nube de acuerdo con la normatividad vigente

Fuente: Elaboración propia

10.5.2.2 Portal web para la Ventanilla Única Departamental

Para el acceso de parte de la comunidad a la Ventanilla Única Departamental, se requiere la habilitación de un portal web que cumpla como mínimo con las siguientes características:

Característica	Descripción
Auto gestionable	La Página Web debe ser Auto gestionable Fácilmente
Adaptarse de forma Automática a Dispositivos Móviles	Debe Adaptarse de forma Automática a Dispositivos Móviles Debe adaptarse de forma automática al dispositivo que está utilizando el usuario. La página debe verse perfecta, por ejemplo, en un smartphone tanto en posición vertical como horizontal. Es lo que se denomina Responsive Design.
Cargar Rápido	Ambiente colaborativo del usuario final
	Reportes en tiempo real de cualquier información
	Mesa de ayuda incorporada
Búsqueda	Ofrecer un sistema de búsqueda para el CMS que permita realizar búsqueda avanzada en repositorios, gestor documental, bases de datos SQL y no SQL y archivos planos, documentos, entregando búsqueda por términos familiares, con errores de digitación y sugerencias de resultados
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ocultar el área de administración del CMS. No debe ser pública y será accedida a través de red interna o por conexión VPN. ✓ Crear sitios públicos y privados (contenidos para empleados) de acuerdo a requerimientos. ✓ Definir privilegios de acceso y administración (modelo de permisos) de acuerdo a flujos de trabajo analizados.
Administración	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Visualización y administración del portal por medio de roles de usuario, con diferentes niveles de permisos. ✓ El Portal integrado debe tener posibilidad de validación por rol mínimo para: <ul style="list-style-type: none"> ● Entidad Pública ● Funcionarios ● Ciudadanos ● Empresa ● Administradores del portal ● Tres roles adicionales que serán definidos en el momento de la implementación.

10.5.2.3 Sistema de información para la Ventanilla Única Departamental -Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo

El Sistema de información para la Ventanilla Única Departamental -Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo, debe permitir como mínimo:

- Pasó a paso necesario para la correcta distribución y trámite de la correspondencia.
- Controlar desde un proceso principal de Correspondencia la generación y trámite de

- documentos en los diferentes subprocesos, como son Correspondencia Interna, Correspondencia Externa Recibida, Correspondencia Externa Enviada.
- Mapa de proceso en tiempo real para cada radicado.
 - La asignación de un número único consecutivo de radicación por cada subproceso
 - Generar la trazabilidad de la correspondencia recibida y enviada desde su entrada hasta su posible respuesta o desde su generación hasta la recepción de una respuesta
 - La Digitalización y/o importación de imágenes, debe permitir la verificación de lo que se escanee al recibir en físico las comunicaciones oficiales
 - La Radicación de correos electrónicos
 - La Radicación desde la página WEB
 - Calcular tiempos de respuesta parametrizados automáticamente o por tiempos ingresados de manera manual.
 - La Configuración de Plantillas para la creación de documentos tipo.
 - Tener la capacidad de enviar correos electrónicos desde la aplicación de manera automática con la asignación de un radicado único
 - Permitir firmar recibidos y/o documentos con tecnología de huella digital
 - Permitir firma de documentos desde dispositivos móviles
 - Organizar el reparto de la correspondencia a las diferentes áreas y secretarías de la entidad
 - La Estructura basada en el organigrama de la entidad
 - Distribuir diferentes formas las cargas de trabajo:
 - o Manual
 - o Por reparto
 - o Por carga de trabajo
 - o En cola
 - La configuración de las Tablas de Retención Documental TRD con sus actualizaciones cuando haya a lugar
 - Heredar las características de seguridad de la información establecidos en el módulo de gestión documental
 - Archivar de manera automática o manual la correspondencia
 - La creación y/o actualización de expedientes electrónicos
 - Integrar software de certificación digital y estampado cronológico
 - Archivar los soportes de la correspondencia (Audio, Video, Planos)
 - Crear las planillas de entrega de correspondencia con información que permita verificar la trazabilidad
 - Crear la referencia cruzada automática para generar digitalmente los expedientes de consecutivo de correspondencia.
 - Crear etiquetas con códigos de barras
 - Crear etiquetas digitales para las plantillas que se generan en el sistema
 - Estandariza y controla el flujo de información
 - Configuración escalable, lo cual permite que en un futuro pueda integrar la ventanilla directamente a los procesos internos de la entidad.

De igual forma, deberá contar con los siguientes módulos y/o secciones:

Módulo / sección	Descripción
<p>Modelador Es un módulo para crear, optimizar y publicar sus diagramas de proceso de trabajo para aumentar la eficiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Modelamiento intuitivo de procesos. - 100% notación estándar BPMN con capacidad de importar y exportar - 100% web - Genera imágenes y archivos en .pdf
<p>Diseñador Es el módulo para la automatización del diagrama previamente modelado, en este se definen los pasos, responsables y cualquier otro elemento vinculado a la funcionalidad del proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entorno web para la construcción de su mapa de proceso y etapas - Intuitivo y amigable por ser una herramienta de colaboración para IT. - Basado en tecnología MVC - Pensado en piezas estándares para que la construcción sea la menor - Interconexión con terceros con estándar WFC y WEB API - Generador de formularios WYSIWYG de “arrastrar y soltar”. - Formularios response funcional para cualquier dispositivo - Modelo visual para compartir información. - Generador de Documentos - Manejo de mensajería y alertas por atrasos
<p>Administrador</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Parametrización General - Actualizaciones de información requeridas - Manejo de la estructura organizativa del proceso - Manejo de roles y permisos - Creación y cierre de usuario - Interconexión con LDAP y AD - Seguimiento de Tareas y reasignación de estas - Logs de errores y logs de auditoria
<p>Portal de Tareas e Incidentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente colaborativo del usuario final - 100% web y multidispositivo - Dashboard y KPI - Reportes en tiempo real de cualquier información - Vista de documentos asociados al Módulo de Gestión Documental el cual adopta sus características archivísticas y de seguridad - Seguimiento e historial de las tareas - Generar nuevos casos y atención en cualquier etapa - Mesa de ayuda incorporada

Módulo / sección	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> - alertas informativas de acuerdo al termino legal de la comunicación oficial
Documentos	<ul style="list-style-type: none"> - Dependencia: Este es el contenedor donde se define la empresa u organización. - Series: Es la categoría donde se almacena los documentos - Subseries: Es la una subcategoría de los documentos - Tipo Documental: la clasificación del documento como tal. En este se definen los índices que serán los filtros para una búsqueda como, por ejemplo: fecha, nombre, o cualquier otro que se defina - OCR y sellos: La definición de OCR. OCR es la sigla de Optical Character Recognition, una expresión en lengua inglesa que puede traducirse como Reconocimiento Óptico de Caracteres. La utilización es para reconocer texto de una imagen y convertirlo en texto nuevamente. Sellos es la marca que se coloca en los documentos ya sea en todas las páginas o algunas - Buscador: Debe permitir una búsqueda amplia y de fácil acceso al contenido Total de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas - Gestión: Es la creación y edición de los expedientes para cualquier cambio
Formularios	Esta es la sección donde se construyen los formularios y se asocia cada uno de ellos a la base de datos donde se almacena la información
Reglas	Es el motor de reglas del negocio donde se alimenta de preguntas y respuestas con sus ponderaciones para poder tomar decisiones de cualquier tipo; ejemplo: aprobación o rechazo, un camino u otro

10.5.2.4 Módulo de Inteligencia de Negocios y BPM para el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo

Por otra parte, se requiere que el sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo cuente con un módulo de Inteligencia de Negocios y BPM que sea propio y/o integrado de manera nativa, que permita visualizar reportes, gráficas y estadísticas gerenciales de la ventanilla, para la toma de decisiones por parte de las entidades participantes del proyecto.

El sistema en su totalidad debe contar con los siguientes requerimientos funcionales y no funcionales mínimos, los cuales son consolidados tanto para el sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo, el módulo de Inteligencia de Negocios y BPM, y el portal web.

ITEM	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES
1	ADMINISTRACIÓN DEL SOFTWARE - PERFILES Y USUARIOS
1.1	El software debe permitir el acceso a las diferentes funcionalidades de acuerdo con los roles y perfiles establecidos
1.2	El software debe permitir al usuario administrador consultar los roles de usuarios existentes.
1.3	El Software debe permitir al usuario administrador crear y editar un perfil mediante el uso de roles de usuarios disponibles.
1.4	El Software debe permitir al usuario administrador crear los perfiles requeridos de acuerdo a la necesidad de la organización, sin necesidad de desarrollo adicional.
1.5	El Software debe permitir al usuario administrador activar usuarios que se encuentran en el directorio activo.
1.6	El Software debe permitir la configuración para valores de sección, subsección, serie, sub-serie y tipos. Estos valores son necesarios para la configuración de las TRD (tablas de retención documental) de las diferentes entidades que harán parte del sistema, permitiendo crear una estructura independiente por cada entidad.
1.7	El Software debe permitir configurar los consecutivos de correspondencia y creación de expediente.
1.8	El contador de los consecutivos debe reiniciar automáticamente a partir del 1 de enero a las cero horas del año en curso.
1.9	Debe existir 3 tipos de radicado: Radicados de entrada, Radicados Internos y Radicados de salida.
1.10	El Software debe permitir configurar Fondos de Desarrollo Local y Nivel Central, las cuales se asocian a dependencias (de acuerdo a la estructura de la Entidad)
1.11	El Software debe permitir, en caso de cambio de la estructura de la Entidad, que se configuren las nuevas dependencias.
1.12	El Software debe permitir configurar días no laborales, de tal manera que no se tengan en cuenta para vencimientos de radicados.
1.13	El Software debe permitir crear asuntos de radicación de documentos de entrada, de tal manera facilite la asignación del mismo.
1.014	El Software debe permitir configurar alertas para los tramites, de tal manera se le pueda asignar responsables de notificación y fecha de vencimiento.
1.15	El Software debe permitir crear temas de asignación de trámites, donde se configure un usuario del Software responsable del trámite.
1.16	El Software debe permitir aprobar o rechazar las solicitudes de anulación que efectúen los usuarios del Software para los radicados de salida.
1.17	El Software debe reutilizar aquellos radicados anulados y/o descartados conservando así el consecutivo de radicación
1.18	El software debe permitir administrar las acciones de los perfiles, roles y usuarios sobre los datos "anulados".
1.19	El software debería permitir la consulta de usuarios avanzados, a históricos de usuarios ya desactivados, por cualquier motivo, y no que cuando se desactiven usuarios, no sea visible dicha información.
1.20	El software debería notificar en tiempo real a los usuarios logueados, cuando alguna acción sea de su competencia
2	METADATOS
2.1	El Software debe permitir la creación de agrupadores de metadatos.
2.2	El Software debe permitir la creación de metadatos que se agrupen en las diferentes categorías.

ITEM	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES
2.3	El Software debe permitir la creación mínimo de los siguientes formatos de elementos de metadatos: alfabético, alfanumérico, numérico, de fecha, lógico (SÍ/NO - VERDADERO/FALSO).
2.4	El Software debe permitir adicionarle a los metadatos creados, mensajes de ayuda para el diligenciamiento por parte de los usuarios
2.5	El Software debe permitir asignar los metadatos creados, a series sub-series y tipos documentales.
2.6	No debe existir limites en creación de metadatos
3	Tablas de retención documental / TRD
3.1	Las TRD que se configuren en el Software, deben contar con la estructura propuesta por el AGN, es decir códigos, serie, sub-serie, tipos documentales, tiempos de retención, disposición final y observaciones.
3.2	A las sub-series u expedientes, debe permitir asociar los metadatos de negocio previamente, estableciendo cuales serán obligatorios de diligenciamiento y cuáles serán utilizados para realizar búsquedas avanzadas de expedientes.
3.3	El Software debe permitir crear tipos documentales y a estos se puedan vincular metadatos creados.
3.4	La vinculación de metadatos para expedientes y tipos documentales debe ser una acción fácil de gestionar para el usuario final.
3.5	El Software debe permitir vincular a un tipo documental plantillas de Word que se puedan utilizar para generar documentos en la plataforma.
3.6	El Software no debe restringir la cantidad de niveles de jerarquías para crear las TRD.
3.7	Los expedientes generados antes y después de la actualización deben conservar la estructura con la que fueron creados.
3.8	Desde la TRD, el Software debe permitir desactivar sub-series, de tal manera que los usuarios ya no podrán crear expedientes con esas denominaciones.
3.9	El Software debe conservar y aplicar la retención de los expedientes
3.10	El Software debe permitir administrar las TRD de diferentes entidades sin que se vea afectada la administración independiente de cada estructura creada
3.11	El Software debe permitir desde la TRD configurar niveles de seguridad de los expedientes a crear, al menos con niveles de seguridad público y privado.
3.12	Un expediente puede tener uno o varios usuarios o dependencias con permisos para alimentar el expediente, con base en la configuración dada desde las TRD
4	USUARIO FINAL
4.1	El software debe contar con un módulo de administración de usuarios que permita la integración con el directorio activo actual de las entidades que hagan parte del proyecto
4.2	Las pantallas de la aplicación deben poderse acceder desde cualquier navegador (Browser) del mercado (Ej: Explorer, Mozilla, Chrome, Opera, Safari) en sus últimas versiones
4.3	Las consultas asociadas al centro de gestión deben realizarse por medio de diseño web adaptable (para los diferentes dispositivos).
4.4	Debe contar con un método, que muestre al usuario el número de radicados que están asignados, según el plazo establecido se encuentran
4.5	La interfaz gráfica debe presentar los botones a que tiene acceso según el perfil asignado.
4.6	Debe permitir crear bandejas personalizadas por el usuario donde cree filtros según su necesidad
4.7	Permitir que se pueda seleccionar los vencimientos de términos para radicados que no sean

ITEM	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES
	PQRS.
4.8	Debe permitir que los accesos a los documentos sean configurados de acuerdo con las políticas y roles definidos por las TRD
4.9	El Software debe permitir que, si un usuario lleva a cabo una búsqueda de texto íntegro, NUNCA debe incluir en los resultados documentos de archivo a los que el usuario no tenga derecho a acceder según lo definido en los permisos por estructura de las TRD
4.10	Los radicados etiquetados como públicos pueden ser consultados por usuarios que tienen el rol o funcionalidad de consulta y podrán ser utilizados posteriormente para la creación del expediente único ciudadano
4.11	Los radicados etiquetados como privados únicamente se pueden consultar por los usuarios que tengan ese rol.
4.12	El software a contratar debe disponer de una capa Web para consumir datos y Documentos generados por otras aplicaciones. Ejemplo: Comunicados internos de gestión humana.
4.13	Los radicados de salida digitales, pueden enviarse de manera física o digital al Ciudadano.
4.14	La contraseña de los usuarios debe contar con un diseño que obligue el uso de caracteres especiales, combinaciones de números y letras y mayúsculas y Minúsculas.
4.15	El software debe ser accesible con un nivel mínimo WAI "AA" para Facilitar su uso por parte de personas con discapacidades.
4.16	El software permite la autenticación de usuarios mediante certificado electrónico, incluye autenticación de usuarios mediante certificado electrónico estándar x509v3. Soporta los certificados emitidos por las CA reconocidas en Colombia Certicámara, GSE y Andes. Soporta el uso de certificados genéricos x509v3, que pueden ser generados en el propio sistema, para uso como autenticación y control de acceso, evitando los inconvenientes y las debilidades de las credenciales tradicionales basadas en usuario y contraseña
5	Expediente Electrónico / Software de Gestión de documento electrónico – SGDE
5.1	Debe permitir al administrador o usuarios con privilegios en el Software crear expedientes en el Software.
5.2	Los expedientes electrónicos deben crearse vinculando la TRD de la dependencia que lo va a gestionar. La TRD debe establecer la disposición final del expediente.
5.3	El expediente electrónico sigue un trámite y el sistema debe garantizar su conformación y la aplicación de los tiempos de conservación y el acceso a cada actividad dependerá de los roles.
5.4	El expediente, en el momento de creación, debe presentar los metadatos asociados, para ser diligenciados por el usuario.
5.5	El expediente debe presentar los metadatos exigidos por el Gobierno en línea, descrito en la Guía de Expediente Electrónico.
5.6	El Software debe permitir modificar los niveles de seguridad del expediente, únicamente por el usuario responsable del mismo.
5.7	El Software debe permitir agregar documentos electrónicos a expedientes Electrónicos contenidos fuera de la plataforma o en esta, y vincularlos al tipo documental del expediente.
5.8	Los expedientes del Software deben tener vinculados tipos documentales obligatorios y opcionales para el momento de la creación y cargue.
5.9	El Software debe asignar un número de identificación único para el expediente, dicho número debe ser parametrizable por el administrador del Software.
5.10	Los documentos que componen el expediente deben heredar los tiempos de conservación establecidos en la TRD.
5.11	Cuando es cargado un documento al expediente, el Software debe otorgarle un número

ITEM	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES
	único de identificación en la plataforma.
5.12	Debe permitir la incorporación de documentos electrónicos en diferentes formatos dispuestos en la Guía de documento electrónico de Gobierno en Línea.
5.13	El Software debe permitir cargar documentos adjuntos a los tipos documentales.
5.14	El Software debe permitir diligenciar metadatos de ubicación, que servirán para su ubicación a nivel de unidades documentales, en el caso de los expedientes híbridos.
5.15	Los datos de ubicación de expediente son: Edificio, estante, cara, entrepaño, caja, tomo, folios, o los definidos por el encargado del área de archivo
5.16	El Software debe permitir generar índice electrónico, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y Ley 1437 de 2011.
5.17	El índice electrónico debe permitir exportarse en diferentes formatos.
5.18	Para el cierre de un expediente documental, el Software debe crear reglas de validación que permitan identificar la completitud del expediente y los requerimientos establecidos en los tipos documentales. Para el caso de exclusiones de las reglas de validación se debe permitir un campo para su respectiva justificación.
5.19	No es posible cerrar expedientes sin los documentos obligatorios y en caso de alguna excepción sólo lo podrá autorizar un único usuario autorizador que se definirá en el momento de realizar el análisis respectivo.
5.20	Para el cierre del expediente debe permitir uso de mecanismos de certificación y firmas digitales, mediante el uso de certificados abiertos o cerrados.
5.21	El Software debe permitir generar alertas sobre los documentos que hacen falta en el expediente virtual.
5.22	El Software debe contar con un rol que permita la consulta de tipos documentales, buscando por periodo de fechas.
5.23	El Expediente debe contar con un buscador por palabra clave que permita la recuperación y presentación de documentos que cumplan con el criterio de búsqueda, sobre el formulario o el documento PDF/A
6	Radicación de tramites de entrada
6.1	El Software debe cumplir con el Acuerdo 060 de 2001.
6.2	El Software debe permitir identificar a través del número de radicado, el tipo de radicado que corresponde: entrada, salida, interno, etc.
6.3	El Software debe permitir para los radicados de entrada, la función de asignación simple y múltiple, para cuándo un radicado deba ser tramitado por varios usuarios Simultáneamente.
6.4	Cuando se trate de radicados de entrada digitales, el Software debe permitir previa a su radicación, la carga del objeto digital.
6.5	El Software debe permitir en la radicación de documentos que ingresan por correspondencia, la impresión de rótulos de identificación para incorporar al documento físico, que incluya como título el nombre de la entidad, además código de barras, fecha, hora, folios, anexos, destino, remitente y número de radicado, o aquellos definidos por la entidad
6.6	El Software debe presentar un reporte de los radicados
6.7	El software debe permitir la reasignación entre usuarios y o entidades, secretarias áreas etc de cualquier trámite y guardar su trazabilidad
6.8	Cuando en la radicación del documento de entrada el usuario de correspondencia asignó el valor de entrega física al usuario responsable del trámite, el Software debe en todo momento tener el control de la entrega a través de un reporte que permita hacer seguimiento al mismo.

ITEM	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES
6.9	Para los radicados de entrada, marcados como físicos, el Software debe permitir la carga del archivo digitalizado. Una vez digitalizado es enviado al usuario asignado.
6.10	El expediente debe contar con un organizador de vista de su contenido a través de filtros.
6.11	El software debe permitir establecer relaciones entre diferentes entidades permitiendo la representación textual de los fondos documentales a cualquier nivel.
6.12	El Software debe permitir para todo tipo de radicado, la opción de asociar otro número radicado del Software, generando log en los históricos implicados.
6.13	Debe existir un rol que permita la desasociación de radicados
6.14	Para los radicados de salida el Software debe permitir seleccionar alguno de los siguientes tipos de respuesta: definitiva, parcial o aclaraciones.
6.15	El Software debe permitir radicar trámites mediante documentos físicos y/o digitales.
6.16	El Software debe permitir el almacenamiento de archivos de imágenes en formatos comunes estándar como TIFF, MultiTIFF. JPEG y PDF, Video, Sonido y cualquier otro formato de contenido.
6.17	El Software debe permitir la digitalización desde el Software o la carga de un documento previamente digitalizado.
6.18	El Software debe permitir a usuarios con privilegios el reemplazo de documentos digitalizados, que por error humano así lo requiera. Esta acción exige la debida Observación.
6.19	Después de cargado el documento digital, el Software debe presentar el radicado en la bandeja del usuario responsable de atender el trámite.
6.20	El Software debe contar con un módulo integrado y expuesto desde el portal Web de la entidad, para la radicación de trámites.
6.21	El módulo de trámites Web debe permitir formular PQRS de manera anónima.
6.22	El módulo de trámites Web debe permitir registrar a ciudadanos que deseen ser Identificados.
6.23	El Software debe permitir la validación de la existencia del correo electrónico provisto por el ciudadano.
6.24	Validado el ciudadano, este puede formular trámites desde la Web.
6.25	El ciudadano puede seleccionar la temática general de que trata su trámite.
6.26	Después de radicado por el ciudadano, el Software debe presentar un número de radicado único para posterior consulta
6.27	Una vez radicado el trámite Web, el Software debe enviarle el trámite a la bandeja del usuario/s configurado como responsable del tema seleccionado por el ciudadano.
6.28	El ciudadano debe contar con un módulo que permita consultar las respuestas Emitidas por la entidad.
6.29	El módulo del ciudadano debe permitirle actualizar sus datos personales.
7	Captura de documentos
7.1	El Software debe permitir el escaneo distribuido: permitir que los usuarios remotos puedan importar documentos al Software por escaneo directo mediante la web a través de un escáner de escritorio compatible para bajos volúmenes.
7.2	El Software debería permitir, para completar el proceso de captura, que los usuarios hagan llegar a otros usuarios los documentos electrónicos.
7.3	El Software debe permitir a usuarios con privilegios el reemplazo de documentos digitalizados, que por error humano así lo requiera. Esta acción exige la debida observación.
7.4	El software debe permitir generar los códigos de barras para stickers desde la propia

ITEM	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES
	aplicación, generar códigos de barras para ser asociados a documentos, facilitando así su identificación y gestión, en particular en operaciones de correspondencia de entrada o salida de la entidad.
7.5	El software debe permitir la creación de documentos a partir de formularios electrónicos
7.6	El sistema de permitir integrar documentos electrónicos desde cualquier sistema o página web
7.7	El SGDEA debe permitir la definición y parametrización de formatos de captura y el mantenimiento de los mismos, teniendo en cuenta las necesidades del negocio, los estándares, formatos abiertos y formatos recomendados por el AGN
7.8	El SGDEA debe permitir gestionar contenidos como: videos, audio, imagen, entre otros, de la misma forma que los documentos electrónicos de texto.
7.9	El proceso de captura de documentos del SGDEA debe contar con los controles y la funcionalidad adecuados para garantizar que los documentos se asocian con la Tabla de Retención Documental.
7.10	El SGDEA no debe limitar el número de documentos que pueden ser capturados en cualquier serie, subserie, expediente ni sobre el número de documentos que se pueden almacenar.
7.11	El SGDEA debe ofrecer opciones de gestión de notificaciones y avisos por medio de correo electrónico.
7.12	El SGDEA debe permitir la definición y parametrización de formatos de captura y el mantenimiento de los mismos, teniendo en cuenta las necesidades del negocio, los estándares, formatos abiertos y formatos recomendados por el AGN
8	Buenas prácticas cero papel
8.1	El Software debe proveer en la mayor cantidad posible, la generación de reportes para las distribuciones de documentos.
8.2	Los comunicados internos deben permitir contar con roles de proyectores y Aprobadores.
8.3	El Software debe permitir asociar una plantilla de Word al comunicado interno, el cual debe ser el cuerpo del comunicado interno.
8.4	Las plantillas de Word después de radicadas, el Software debe convertirlas en PDF/A para efectos de conservación.
8.5	El Software debe permitir sobre plantillas de Word la creación, asignación, Modificación, preparación, aprobación secuencial. Todas estas funciones desde la misma plataforma.
8.6	El Software debe permitir enviar documentos a usuarios y que estos puedan abrir y editar, en tal caso los cambios deben ser registrados directamente sobre el documento. En todo caso debe gestionarse una sola versión del documento y Contar con el historial de cambios con el usuario que los hizo.
8.7	La plantilla utilizada por el usuario debe alojarse nativamente en la plataforma, el cual debe permitir la edición del documento las veces que el usuario lo requiera.
8.8	El Software debe facilitar los análisis de antecedentes, proyección de respuesta y tramite que haya lugar hasta culminación del asunto.
8.9	Cuando se radica un documento de salida el Software debe presentar metadatos directamente sobre las plantillas de Word con datos básicos del destinatario.
9	Comunicados internos electrónicos
9.1	El Software debe contar con un módulo para generar comunicados internos.
9.2	Los comunicados internos deben permitir contar con roles de proyectores y aprobadores.
9.3	El Software debe permitir asociar una plantilla de Word al comunicado interno, el cual debe ser el cuerpo del comunicado interno.

ITEM	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES
9.4	Las plantillas de Word después de radicadas, el Software debe convertirlas en PDF/A para efectos de conservación.
9.5	Los comunicados internos deben permitir seleccionar múltiples destinatarios.
9.6	Los comunicados internos deben ser 100% electrónicos.
9.7	Los destinatarios de comunicados internos pueden reasignar, incluir a expediente electrónico y responder a través mediante un comunicado interno electrónico.
9.8	Estas operaciones deben generar histórico en los radicados enlazados.
9.9	Debe permitir mediante rol, la opción de enviar masivamente comunicados internos a usuarios del Software.
10	Gestión de documentos radicados
10.1	El Software debe permitir devolver, los tramites que no sean de su competencia, con la observación y trazabilidad sobre el mismo.
10.2	Los usuarios de ventanilla pueden reasignar el tramites y/o radicados cualquier dependencia y/o entidad.
10.3	El Software debe contar con un rol que permita la modificación de algunos campos (folios, numero de anexos, dirección) del formulario, con el registro en el histórico del mismo.
10.4	Permitir a los usuarios (previamente autorizados para ello) reasignar radicados de un usuario a otro nuevo de la misma dependencia.
10.5	El Software debe permitir reasignar un radicado de entrada respetando la jerarquía de la entidad (dependencia superior y dependencia inferior) omitiendo las áreas que no hagan parte de la misma línea de mando.
10.6	El Software debe permitir incluir los radicados de entrada, salida, internos y PQRS generados desde el mismo Software.
10.7	El Software debe contar con un buscador de expedientes que facilite la inclusión de radicados.
10.8	El Software debe permitir con los radicados de entrada, la delegación del mismo a varios usuarios, de tal forma que cada usuario aporte los documentos y comentarios necesarios para emitir una sola respuesta.
10.9	El Software debe permitir el cálculo de la fecha de vencimiento de los radicados y tramites, cuando este se ha establecido.
10.10	El Software debe permitir generar radicados de salida desde la dependencia productora.
10.11	El Software debe permitir la carga de plantillas de Word para la generación de radicados de salida.
10.12	Todo documento para radicado de salida, debe permitir la previsualización en formato PDF
10.13	Los radicados de salida deben permitir enviar copia a otros destinatarios externos.
10.14	Los radicados de salida deben permitir generar notificaciones a usuarios internos que pueden presentar algún tipo de interés en la generación del mismo, mediante un correo electrónico que adjunte el documento de salida.
10.15	Los radicados de salida, no en todos los casos deben estar asociados a otros radicados.
10.16	El Software debe permitir generar radicados de salidas digitales y físicas. .
10.17	Cuando se trate de radicados de salida digitales producto de una respuesta, el Software debe publicarla en el sitio Web de la entidad, de tal manera que permita la consulta al ciudadano de la misma o publicarlo en el portal web diseñado para tal fin.
10.18	Los radicados de salida deben almacenarse en expedientes electrónicos del Software.
10.19	El Software debe incluir un sistema de tramitación genérico interno capaz de recibir la documentación de correspondencia y permitir la apertura y gestión de expedientes

ITEM	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES
	asociados a las solicitudes del usuario.
10.20	El Software debe admitir la presentación de documentación de entrada anónima a través del canal web, permitir que los interesados puedan realizar solicitudes a la entidad de forma totalmente anónima. El sistema debe poder gestionar la publicación de respuestas en una zona consulta web de libre acceso, si se prefiere.
11	Búsqueda, recuperación y presentación
11.1	El Software debe ser capaz de buscar, recuperar y presentar un expediente electrónico a partir de múltiples filtros, entre los que se incluyen: nombre del expediente, identificador del expediente entre otros.
11.2	El Software debe mostrar el número total de resultados de una búsqueda en la pantalla del usuario y permitir que éste visualice dichos resultados o bien afine sus criterios de búsqueda y realice otra consulta.
11.3	El Software debe permitir que los documentos, y expedientes electrónicos sean consultados en lista de resultados, para ser seleccionados y abiertos (tras superar los controles de acceso) con un simple clic o bien pulsando una tecla.
11.4	El Software debe mostrar los resultados de la búsqueda ordenados de acuerdo con el grado de pertinencia.
11.5	EL Software debe presentar al usuario la cantidad de resultados y tiempo requerido por el Software para realizar la búsqueda.
11.6	El Software debe presentar los metadatos del documento y permitir la visualización del documento.
11.7	La consulta de documentos debe poder realizarse desde la misma vista en la cual están trabajando los usuarios.
12	Transferencia documental
12.1	El Software debe monitorear el tiempo de conservación de los expedientes electrónicos, tomando como base la fecha del último documento que contiene el expediente conforme la disposición final de la TRD.
12.2	El Software debe notificar al usuario para que inicie la elaboración del inventario documental y realice la transferencia de acuerdo al calendario de transferencia.
12.3	El Software debe permitir al usuario solicitar ampliación de plazo de transferencia. Debe registrarse una observación que se debe registrar en el histórico del expediente.
12.4	El Software debe facilitar la generación del inventario documental y su aprobación por archivo central.
13	Conservación
13.1	Los usuarios que por permisos tuvieron acceso al expediente en gestión, pueden acceder al expediente en el SGDEA, sin embargo, cuando estos son removidos a dependencias también pueden verse alterados los permisos sobre el expediente.
13.2	Una vez se realice la transferencia del expediente electrónico al SGDEA, debe asegurar conservación, autenticidad, integridad y recuperación a medio y largo plazo conforme lo estipulado en la TRD
13.3	El Software debe evitar en todo momento que se elimine un expediente o cualquier parte de su contenido, salvo en caso de: destrucción conforme a la norma de conservación o eliminación llevada a cabo por un administrador como parte de un procedimiento auditado
13.4	El Software debe ser capaz de rastrear de forma automática los períodos de conservación asignados al expediente conforme la TRD, tomando como fecha final del documento incorporado más reciente.

ITEM	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES
14	Eliminación
14.1	El Software debe monitorear el tiempo de conservación de los expedientes electrónicos e híbridos, tomando como base la fecha del último documento que contiene el expediente conforme la disposición final de la TRD para su eliminación.
14.2	Conviene que el Software permita la destrucción total de expedientes concretos que según la TRD así lo indiquen, de forma que queden eliminados por completo y no se puedan restaurar con instrumentos especializados de recuperación de datos.
14.3	El Software debe ser capaz de conservar los metadatos de los expedientes electrónicos eliminados, para consultas posteriores.
15	Pistas de auditoría
15.1	En configuración de usuarios, debe generar un histórico donde se registre la modificación, con la siguiente estructura para todos los logs: Usuario que lo efectúa, operación, hora y fecha.
15.2	En la configuración de TRD, debe registrarse la creación, modificación, creando un histórico de versiones.
15.3	En la revisión de documentos, debe almacenarse de manera automática las revisiones y aprobación por la que es gestionado.
15.4	En radicados debe registrarse el detalle de todas las operaciones o trazabilidad por la que es gestionado, como radicado, digitalizado, distribuido, entregado, reasignado, respondido, incluido, delegado etc.
15.5	En expediente debe registrarse de manera automática operaciones como: inclusión de documento, exclusión, consulta, generación de índice electrónico, préstamo documental entre otros.
15.6	Tener un registro (log) de transacciones detallado, de manera que permita establecer las acciones efectuadas por todos los usuarios sobre el Software.
15.7	Generar registros de auditoría de reemplazo de documentos, evidenciando la trazabilidad de cambio: usuario, fecha, hora, clave, proceso, dirección IP desde donde se realizó el cambio, etc.
15.8	En el formato de radicación hay un campo de comentarios, siempre que se haga un comentario, si se modifica, es necesario que quede la trazabilidad de quien hizo la modificación o la observación.
15.9	Cuando es consultado el expediente, debe generar un log en el histórico del mismo.
16	Seguridad
16.1	El Software debe permitir la asignación de niveles de seguridad a los documentos electrónicos contenidos en expedientes.
16.2	El Software debe permitir la asignación a los usuarios de habilitaciones de seguridad acordes con la jerarquía de las dependencias.
16.3	El Software debe permitir configurar diferentes niveles de seguridad desde la TRD, de manera que cuando es creado un expediente, éste hereda las propiedades asignadas por el administrador.
16.4	El Software debe soportar la aplicación automática de un nivel mínimo de seguridad al expediente electrónico.
16.5	El Software debe permitir seleccionar uno o varias dependencias que pueden modificar un mismo expediente.
16.6	El Software debe permitir seleccionar uno o varios usuarios que pueden modificar un mismo




ITEM	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES
	expediente.
16.7	El Software debe permitir seleccionar uno o varias dependencias que pueden consultar un mismo expediente.
16.8	Cada vez que es consultado un radicado o un expediente, debe registrarse el log en el histórico respectivo.
16.9	El software debe permitir generar documentos en formato PDF/A firmado digitalmente con certificado electrónico
17	Firmas electrónicas y digitales
17.1	El Software debe permitir el uso e integración de firmas electrónicas y firmas digitales con entidades de certificación abiertas o cerradas.
17.2	El software debe incorporar de forma integrada firma digital con certificado electrónico.
17.3	El software debe permitir generar acuses de radicado en formato PDF/A firmado digitalmente con certificado de la entidad, de forma automática.
18	Reportes
18.1	Debe brindar servicios de Consultas paramétricas por rangos de fechas y filtros por tipos de documentos, clases, estados, etc.
18.2	El Software debe contar con un módulo de consultas en la plataforma para generar reportes de los diferentes tipos de trámites, de manera que permita determinar el estado y la actuación sobre estos.
18.3	Clasificar los trámites según el medio de recepción.
18.4	Los reportes deben ser gráficos debe permitir su exportación al menos a 2 formatos diferentes.
18.5	Los reportes deben contar con gráficos y porcentajes en tiempo real.
18.6	Los reportes deben contar con gráficos de nivel gerencial, técnico y operativo.
18.7	Debe presentar reportes de Expedientes por Series, subseries y en general por la estructura de las TRD
18.8	Generar reportes exportables de datos en XML o CSV para la presentación de informes a través de aplicaciones de terceros.
18.9	Permitir a un usuario autorizado consultar el historial de Listado de usuarios que pertenecen a determinado grupo.
19	Requerimientos no funcionales.
19.1	El software se debe instalar en el sistema operativo de servidores Windows Server.
19.2	El sistema se debe instalar en SQL Server compatible con versión puede ser de 2012 en adelante
19.3	Se debe entregar, como parte de la propuesta, una certificación vigente a la fecha de presentación de la misma, que certifique al oferente como fabricante o integrador de la solución tecnológica ofertada.
	Retención y disposición
	El SGDEA debe permitir sólo al rol administrador crear y/o gestionar tiempos de retención y disposición.
	El SGDEA debe mantener una historia inalterable de modificaciones (pistas de auditoría) que se realizan en los tiempos de retención y disposición, incluida la fecha del cambio o eliminación y el usuario que lo registra.
	El SGDEA debe garantizar que cualquier cambio a un tiempo de retención y disposición se

ITEM	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES
	aplique inmediatamente a todas las series, subseries a las que se asigna.
	<p>Los SGDEA deben permitir como mínimo las siguientes acciones de disposición para cualquier regla de retención y disposición:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conservación permanente • Eliminación automática • Transferencia • Selección
	El SGDEA no debe limitar la duración de los tiempos de retención.
	El SGDEA debe activar automáticamente una alerta al rol administrador cuando el período de retención aplicable está a punto de cumplir el tiempo establecido.
	<p>El SGDEA debe permitir a un usuario autorizado aplazar la eliminación de una serie, subserie, expediente determinado. Cuando esto ocurra, el SGDEA debe solicitar y almacenar como mínimo la siguiente información en la pista de auditoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La fecha de inicio de la interrupción; • La identidad del usuario autorizado; • El motivo de la acción <p>Cuando el SGDEA está transfiriendo o exportando expedientes y/o documentos y alguno de ellos incluye referencias a documentos almacenados en otros expedientes, el SGDEA deberá transferir o exportar el documento completo, no solo la referencia y almacenarlos de acuerdo al flujo de trabajo correspondiente.</p>
	<p>“El SGDEA debe emitir una alerta al administrador en el caso en que un expediente electrónico esté listo para ser eliminado y alguno de sus documentos esté vinculados a otro expediente. El proceso de eliminación, debe aplazarse para permitir una de las siguientes acciones correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar confirmación para continuar o cancelar el proceso; • Esta acción deberá quedar en las pistas de auditoría relacionando como mínimo los siguientes datos: fecha de inicio; identidad del usuario autorizado; motivo de la acción. • Deberá permitir copiar el documento a un expediente determinado y actualizar las referencias correspondientes, con el fin de garantizar la integridad del expediente. “
	<p>Cuando por motivos de obsolescencia tecnológica, seguridad de la información, causal administrativo o judicial, se requiera exportar, transferir o migrar los documentos se debe garantizar la integridad de los expedientes, respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Componentes del expediente (documento electrónico, foliado, índice firmado y metadatos); • Estructura de los documentos, preservando las relaciones correctas entre ellos.
	<p>Durante un proceso de migración entre diferentes sistemas o plataformas tecnológicas se debe garantizar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exportar o transferir los documentos correspondientes con las reglas de retención y disposición y sus respectivos controles de acceso (seguridad para consulta) para que puedan seguir aplicándose en el sistema de destino; • Imprimir uno o más informes o reportes que muestren las reglas que se aplicarán a cada conjunto de documentos con sus características. • Garantizar la estructura del expediente garantizando que los vínculos archivísticos se conserven en todo momento.
	El SGDEA deberá generar un reporte del estado de la transferencia o exportación realizada y guardar datos de la acción realizada en las pistas de auditoría.
	Conserva todos los Documentos Electrónicos de Archivo (DEA) que se hayan transferido, al menos hasta que se reciba la confirmación de que el proceso de transferencia ha concluido satisfactoriamente.

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia
 PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202
 www.meta.gov.co

10.6 COSTOS DEL PROYECTO

La Optimización de la labor de entidades públicas del Meta y facilitar a los ciudadanos su interacción con la administración pública mediante la implementación de la Ventanilla Única Departamental del Meta tiene los siguientes costos:

Tabla 33. Costos del proyecto

1. PRODUCTO Y/O COMPONENTE			FORTALECER LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO							
1.1. ACTIVIDAD			Optimizar la Atención al ciudadano a través de medios electrónicos							
N°	MGA	DESCRIPCION DEL INSUMO	UND	CANT	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	VALOR TOTAL	
1	OTROS SERVICIOS	Habilitación del portal web para la Ventanilla Única Departamental	UNIDAD	1		\$ 20.000.000			\$ 20.000.000	
2	OTROS SERVICIOS	Implementar el Pacto por la gestión de atención al Ciudadano unificado para el Departamento del Meta	UNIDAD	1				\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	
SUBTOTAL				2	\$ 0	\$ 20.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 21.000.000	
1.2. ACTIVIDAD			Mejorar la Infraestructura tecnológica para la prestación de servicio al ciudadano							
N°	MGA	DESCRIPCION DEL INSUMO	UND	CANT	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	VALOR TOTAL	
3	OTROS SERVICIOS	Configuración y Habilitación del servicio de procesamiento y almacenamiento de datos para el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo	UNIDAD	1	\$ 158.000.000				\$ 158.000.000	
4	OTROS SERVICIOS	Licencia Vitalicia Sistema de información para la Ventanilla Única Departamental -Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo	UNIDAD	1	\$ 345.078.400				\$ 345.078.400	
5	OTROS SERVICIOS	Transferencia de conocimiento en el uso del sistema de información de la Ventanilla Única Departamental -Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo	UNIDAD	1				\$ 5.000.000	\$ 5.000.000	
SUBTOTAL				3	\$ 503.078.400	\$ 0	\$ 0	\$ 5.000.000	\$ 508.078.400	
TOTAL COMPONENTE 1.						\$ 503.078.400	\$ 20.000.000	\$ 0	\$ 6.000.000	\$ 529.078.400

2. PRODUCTO Y/O COMPONENTE			IMPLEMENTAR HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA						
----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



2.1. ACTIVIDAD			Fortalecimiento de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de información hacia el cliente (ciudadano, empresa, estado)						
N°	MGA	DESCRIPCION DEL INSUMO	UND	CANT	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	VALOR TOTAL
6	OTROS SERVICIOS	Licencia Vitalicia de un Sistema de Inteligencia de Negocios y BPM para el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo	NUMERO	1			\$ 211.921.600		\$ 211.921.600
7	OTROS SERVICIOS	Transferencia de conocimiento en el uso del Sistema de Inteligencia de Negocios y BPM para el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo	NUMERO	1				\$ 5.000.000	\$ 5.000.000
SUBTOTAL				2	\$ 0	\$ 0	\$ 211.921.600	\$ 5.000.000	\$ 216.921.600

2.2. ACTIVIDAD			Mejoramiento de la gestión documental interinstitucional						
N°	MGA	DESCRIPCION DEL INSUMO	UND	CANT	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	VALOR TOTAL
8	OTROS SERVICIOS	Configuración de las tablas de retención documental para el expediente electrónico	NUMERO	1		\$ 17.000.000			\$ 17.000.000
9	OTROS SERVICIOS	Configuración de las TRD para la gestión documental	NUMERO	1		\$ 17.000.000			\$ 17.000.000
SUBTOTAL				2	\$ 0	\$ 34.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 34.000.000
TOTAL COMPONENTE 2.				4	\$ 0	\$ 34.000.000	\$ 211.921.600	\$ 5.000.000	\$ 250.921.600

3. PROYECTO Y/O COMPONENTE			INCREMENTAR SERVICIOS EN LÍNEA QUE HABILITAN PARA LA INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO						
3.1. ACTIVIDAD			Disposición de servicios y trámites priorizados y en línea						
N°	MGA	DESCRIPCION DEL INSUMO	UND	CANT	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	VALOR TOTAL
10	OTROS SERVICIOS	Automatización de un trámite estandarizado para las Alcaldías del Departamento	NUMERO	1				\$ 70.000.000	\$ 70.000.000
11	OTROS SERVICIOS	Automatización de un Proceso estandarizado para las Entidades Públicas del Departamento	UNIDAD	1		\$ 120.000.000			\$ 120.000.000
SUBTOTAL				2	\$ 0	\$ 120.000.000	\$ 0	\$ 70.000.000	\$ 190.000.000

3.2. ACTIVIDAD			Fortalecimiento de la gestión institucional e interinstitucional a través de medios electrónicos						
----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--



🏠 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

☎ PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

🌐 www.meta.gov.co

N°	MGA	DESCRIPCION DEL INSUMO	UND	CANT	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	VALOR TOTAL
12	OTROS SERVICIOS	Priorización y modelamiento del trámite estandarizado a ser automatizado	UNIDAD	1		\$ 15.000.000			\$ 15.000.000
13	OTROS SERVICIOS	Modelado y estandarización del procedimiento atención de solicitudes a ser automatizado	UNIDAD	1		\$ 15.000.000			\$ 15.000.000
SUBTOTAL				2	\$ 0	\$ 30.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 30.000.000
TOTAL COMPONENTE 3.				4	\$ 0	\$ 150.000.000	\$ 0	\$ 70.000.000	\$ 220.000.000
COSTO TOTAL DEL PROYECTO					\$ 503.078.400	\$ 204.000.000	\$ 211.921.600	\$ 81.000.000	\$ 1.000.000.000

Fuente: Elaboración propia

Total de la inversión: MIL MILLONES DE PESOS MCTE (\$ 1.000.000.000), solicitados al fondo de regalías directas del Departamento.

Los costos antes indicados fueron el resultado promedio de tres cotizaciones presentadas al departamento a través de propuestas anexas al presente documento.

Tabla 34. Cotizaciones allegadas para definición de costos del proyecto

1. PRODUCTO Y/O COMPONENTE				FORTALECER LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO					
1.1. ACTIVIDAD				Optimizar la Atención al ciudadano a través de medios electrónicos					
N°	MGA	DESCRIPCION DEL INSUMO	UND	CANT	EMTEL	PBM	ICOMERCE	PROMEDIO	
1	OTROS SERVICIOS	Habilitación de un portal web para la Ventanilla Única Departamental	UNIDAD	1	\$ 20.000.000	\$ 19.100.000	\$ 20.900.000	\$ 20.000.000	
2	OTROS SERVICIOS	Implementar el Pacto por la gestión de atención al Ciudadano unificado para el Departamento del Meta	UNIDAD	1	\$ 978.000	\$ 1.028.670	\$ 993.331	\$ 1.000.000	
SUBTOTAL				2				\$ 21.000.000	
\$ 0									

1.2. ACTIVIDAD			Mejorar la Infraestructura tecnológica para la prestación de servicio al ciudadano					
N°	MGA	DESCRIPCION DEL INSUMO	UND	CANT	EMTEL	PBM	ICOMERCE	PROMEDIO
3	OTROS SERVICIOS	Configuración y Habilitación del servicio de procesamiento y almacenamiento de datos para el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo	UNIDAD	1	\$ 157.000.000	\$ 157.000.000	\$ 160.000.000	\$ 158.000.000
4	OTROS SERVICIOS	Licencia Vitalicia Sistema de información para la Ventanilla Única Departamental -Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo	UNIDAD	1	\$ 346.000.000	\$ 347.434.000	\$ 341.800.000	\$ 345.078.000
5	OTROS SERVICIOS	Transferencia de conocimiento en el uso del sistema de información de la Ventanilla Única Departamental -Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo	UNIDAD	1	\$ 4.600.000	\$ 5.399.439	\$ 5.000.562	\$ 5.000.000
SUBTOTAL				3				\$ 508.078.000

TOTAL COMPONENTE 1.								\$ 529.078.400
----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	-----------------------

0

2. PRODUCTO Y/O COMPONENTE			IMPLEMENTAR HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA					
2.1. ACTIVIDAD			Fortalecimiento / habilitación de herramientas y/o servicios tecnológicos que faciliten la gestión de información hacia el cliente (ciudadano, empresa, estado)					
N°	MGA	DESCRIPCION DEL INSUMO	UND	CANT	EMTEL	PBM	ICOMERCE	PROMEDIO
6	OTROS SERVICIOS	Licencia Vitalicia de un Sistema de Inteligencia de Negocios y BPM para el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo	NUMERO	1	\$ 243.709.840	\$ 169.537.280	\$ 222.517.680	\$ 211.921.600
7	OTROS SERVICIOS	Transferencia de conocimiento en el uso del Sistema de Inteligencia de Negocios y BPM para el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo	NUMERO	1	\$ 4.350.000	\$ 5.500.000	\$ 5.150.000	\$ 5.000.000
SUBTOTAL				2				\$ 216.921.600

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



2.2. ACTIVIDAD			Mejoramiento de la gestión documental interinstitucional					
N°	MGA	DESCRIPCION DEL INSUMO	UND	CANT	EMTEL	PBM	ICOMERCE	PROMEDIO
8	OTROS SERVICIOS	Configuración de las tablas de retención documental para el expediente electrónico	NUMERO	1	\$ 19.550.000	\$ 13.600.000	\$ 17.850.000	\$ 17.000.000
9	OTROS SERVICIOS	Configuración de las TRD para la gestión documental	NUMERO	1	\$ 14.790.000	\$ 18.700.000	\$ 17.510.000	\$ 17.000.000
SUBTOTAL				2				\$ 34.000.000

TOTAL COMPONENTE 2.				4				\$ 250.921.600
----------------------------	--	--	--	----------	--	--	--	-----------------------

3. PRODUCTO Y/O COMPONENTE			INCREMENTAR SERVICIOS EN LÍNEA QUE HABILITAN PARA LA INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO					
3.1. ACTIVIDAD			Disposición de servicios y trámites priorizados y en línea					
N°	MGA	DESCRIPCION DEL INSUMO	UND	CANT	EMTEL	PBM	ICOMERCE	PROMEDIO
10	OTROS SERVICIOS	Automatización de un trámite estandarizado para las Alcaldías del Departamento	NUMERO	1	\$ 60.900.000	\$ 77.000.000	\$ 72.100.000	\$ 70.000.000
11	OTROS SERVICIOS	Automatización de un Proceso estandarizado para las Entidades Públicas del Departamento	UNIDAD	1	\$ 138.000.000	\$ 96.000.000	\$ 126.000.000	\$ 120.000.000
SUBTOTAL				2				\$ 190.000.000

3.2. ACTIVIDAD			Fortalecimiento de la gestión institucional e interinstitucional a través de medios electrónicos					
N°	MGA	DESCRIPCION DEL INSUMO	UND	CANT	COTIZACIÓN 2		COTIZACIÓN 3	PRESUPUESTO OFICIAL
12	OTROS SERVICIOS	Priorización y modelamiento del trámite estandarizado a ser automatizado	UNIDAD	1	\$ 17.250.000	\$ 12.000.000	\$ 15.750.000	\$ 15.000.000
13	OTROS SERVICIOS	Modelado y estandarización del procedimiento atención de solicitudes a ser automatizado	UNIDAD	1	\$ 13.050.000	\$ 16.500.000	\$ 15.450.000	\$ 15.000.000
SUBTOTAL				2				\$ 30.000.000

TOTAL COMPONENTE 3.				4				\$ 220.000.000
----------------------------	--	--	--	----------	--	--	--	-----------------------

Fuente: Consolidación propia



🏠 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

☎ PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

🌐 www.meta.gov.co

11 TOMA DE DECISION Y PROGRAMACION DEL PROYECTO

11.1 SELECCIÓN NOMBRE DEL PROYECTO

Implementación de una Ventanilla Única Departamental para optimizar la labor de Entidades Públicas del Departamento y facilitar a los ciudadanos su interacción con la administración pública en el Departamento del Meta

11.2 FUENTES DE FINANCIACION

El presupuesto requerido para financiar la Implementación de una Ventanilla Única Departamental del Meta tiene una fuente de financiación del Sistema General de Regalías Directas.

Tabla 35. Distribución de presupuesto por fuente de financiación

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROPIOS	SIN FINANCIAR	TOTAL MONTO
FORTALECER LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO	Optimizar la Atención al ciudadano a través de medios electrónicos	\$ 21.000.000	-	\$ 21.000.000
	Mejorar la Infraestructura tecnológica para la prestación de servicio al ciudadano	\$ 508.078.400		\$ 508.078.400
IMPLEMENTAR HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA	Fortalecimiento de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de información hacia el cliente (ciudadano, empresa, estado)	\$ 216.921.600		\$ 216.921.600
	Mejoramiento de la gestión documental interinstitucional	\$ 34.000.000		\$ 34.000.000
INCREMENTAR SERVICIOS EN LÍNEA QUE HABILITAN PARA LA INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	Disposición de servicios y trámites priorizados y en línea	\$ 190.000.000	-	\$ 190.000.000
	Fortalecimiento de la gestión institucional e interinstitucional a través de medios electrónicos	\$ 30.000.000	-	\$ 30.000.000

Fuente: Elaboración propia

11.3 PROGRAMACION DE INDICADORES

Tabla 36. Relación de indicadores y metas por actividad de proyecto

COMPONENTE	ACTIVIDAD	META INDICADOR	INDICADOR	META DE PRODUCTO
FORTALECER LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO	Optimizar la Atención al ciudadano a través de medios electrónicos	1	Sistemas de información implementados	Diseñar, Implementar y/o modernizar cinco (5) plataformas tecnológicas (Telemedicina, historia clínica electrónica interoperable, gestión documental y otros), para el Departamento del Meta - Secretaria de Tecnologías y Sistemas de Información
	Mejorar la Infraestructura tecnológica para la prestación de servicio al ciudadano	1	Sistema de Atención al Ciudadano fortalecido	Fortalecer del sistema de servicio al ciudadano con herramientas tecnológicas de avanzada - Secretaría Administrativa
IMPLEMENTAR HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA	Fortalecimiento de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de información hacia el cliente (ciudadano, empresa, estado)	1	Sistema de gestión documental implementado	Diseñar, Implementar y/o modernizar cinco (5) plataformas tecnológicas (Telemedicina, historia clínica electrónica interoperable, gestión documental y otros), para el Departamento del Meta - Secretaria de Tecnologías y Sistemas de Información Implementar un Sistema de gestión documental - Agencia para la Infraestructura del Meta Implementar y mantener 1 sistema de gestión documental para fortalecer la gestión y desempeño institucional - Instituto de Deporte y Recreación del Meta - IDERMETA

VUD META

VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



COMPONENTE	ACTIVIDAD	META INDICADOR	INDICADOR	META DE PRODUCTO
	Mejoramiento de la gestión documental interinstitucional	1	Sistema de gestión documental fortalecido	Fortalecer y consolidación de los procesos de gestión documental del departamento del Meta - Secretaría Administrativa Migrar el archivo físico del BPPID a una plataforma Cloud - Departamento Administrativo de Planeación Departamental
INCREMENTAR SERVICIOS EN LÍNEA QUE HABILITAN PARA LA INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	Disposición de servicios y trámites priorizados y en línea	1	Sistemas de información implementados	Diseñar, Implementar y/o modernizar cinco (5) plataformas tecnológicas (Telemedicina, historia clínica electrónica interoperable, gestión documental y otros), para el Departamento del Meta - Secretaria de Tecnologías y Sistemas de Información
	Fortalecimiento de la gestión institucional e interinstitucional a través de medios electrónicos	1	Sistema de gestión documental fortalecido	Fortalecer y consolidación de los procesos de gestión documental del departamento del Meta - Secretaría Administrativa

Fuente: Elaboración propia



🏠 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia

☎ PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202

🌐 www.meta.gov.co

11.4 PROGRAMACION DE ACTIVIDADES

Tabla 37. Programación de actividades

COMPONENTE	ACTIVIDAD	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4
FORTALECER LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO	Optimizar la Atención al ciudadano a través de medios electrónicos				
	Mejorar la Infraestructura tecnológica para la prestación de servicio al ciudadano				
IMPLEMENTAR HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA	Fortalecimiento / habilitación de herramientas y/o servicios tecnológicos que faciliten la gestión de información hacia el cliente (ciudadano, empresa, estado)				
	Mejoramiento de la gestión documental interinstitucional				
INCREMENTAR SERVICIOS EN LÍNEA QUE HABILITAN PARA LA INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	Disposición de servicios y trámites priorizados y en línea				
	Fortalecimiento de la gestión institucional e interinstitucional a través de medios electrónicos				

Fuente: Elaboración propia

11.5 PROPIEDAD INTELECTUAL

El proyecto no tiene desarrollo de software como tal, sino se hace uso de herramientas tecnológicas existentes que permitan alcanzar el objetivo propuesto, en especial, la automatización de los trámites y servicios que son propios de las Entidades beneficiarias del proyecto.

Por tanto, la ejecución del presente proyecto no da a lugar a propiedad intelectual alguna.

11.6 PLAN DE APROPIACIÓN

La ejecución del proyecto tiene contemplada la transferencia de conocimiento para los funcionarios públicos de las entidades participantes, donde se impartirán:

VUD META




VENTANILLA ÚNICA DEPARTAMENTAL DEL META



- Transferencia de conocimiento en el uso del Sistema de Inteligencia de Negocios y BPM para el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo
- Transferencia de conocimiento en el uso del sistema de información de la Ventanilla Única Departamental -Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo

De igual forma, se generarán tutoriales para la ciudadanía para el fácil y efectivo uso de los servicios a habilitarse.



 Carrera 33 No 38 -45 / Edificio Gobernación / Meta / Colombia
 PBX: (+57) 8 681 85 00 / Línea Gratuita: 01 8000 129 202
 www.meta.gov.co