

Una de las problemáticas en los servicios de trámites del Gobierno, es comprender las necesidades de los ciudadanos, ofrecerles de manera oportuna la información que requieren y guiarlos de tal forma que adquieran sus derechos o cumplan con sus obligaciones.

¿QUÉ ES GOBIERNO EN LÍNEA?

Gobierno en línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e-Government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, transparente y participativo gracias a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



Actualmente Colombia hace parte de la Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership) que involucra a 63 países de todo el mundo para promover e implementar políticas fundadas en los principios de la transparencia, el acceso a la información pública, la participación ciudadana, la integridad y un mayor uso de las tecnologías en toda la Región de América Latina y el Caribe. En Colombia el Gobierno Nacional junto con entes de carácter multilateral y con los entes bilaterales de apoyo al desarrollo tales como Banco Interamericano de Desarrollo, Banco Mundial, Corporación Andina de Fomento -CAF-, las Agencias Multilaterales y Bilaterales de Apoyo al Desarrollo (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD-, United States Agency for International Development -USAID-, Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo -AECID- Cooperación Económica Suiza, Agencia Francesa). Han identificado áreas estratégicas de cooperación y una de ellas es la modernización del estado, fomentar un gobierno que opere con transparencia y que involucre a sus ciudadanos.

El apoyo de estas entidades tiene como una de las prioridades fortalecer las estrategias e implementar políticas de gobierno abierto para aumentar la transparencia en la gestión gubernamental, los portales web de transparencia para proveer información tanto de carácter general como focalizada, los portales de datos abiertos, y las soluciones de gobierno electrónico que facilitan la vida de las personas, reducen la desigualdad y ayudan a suplir las necesidades.

Creangel se ha enfocado en desarrollar soluciones tecnológicas acordes con estas iniciativas. La Aplicación Basada en Búsqueda ayuda a las entidades del gobierno a alinearse con objetivos estratégicos como “Mejorar la calidad de la gestión pública” y objetivos del Plan de Desarrollo Nacional “Fortalecer la gestión pública, el buen gobierno y la lucha contra la corrupción”. Esta solución cubre las necesidades de mejorar los niveles de transparencia y acceso a la información, y facilitar la participación de la ciudadanía.

DESAFIO

Ser una entidad eficiente, lograr la excelencia en los servicios prestados y generar confianza, son objetivos comunes a las organizaciones. Es por esto que Gobierno en Línea promueve la inclusión social y la competitividad del país a través del uso adecuado de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Debido a la existencia de diversas plataformas tecnológicas y numerosos puntos de acceso a la información como portales institucionales, líneas telefónicas y sedes de atención, resultaba difícil para el ciudadano acceder a la información que realmente necesitaba.

Como parte de la estrategia de Gobierno en Línea se implementó un portal que hace parte de un plan integral de atención y servicio (www.sivirtual.gov.co), responde a las preguntas que enfrentan los ciudadanos al cumplir sus obligaciones con el Estado o al acceder a servicios provistos por el mismo, convirtiéndose en un punto de acceso a la información y transacciones y promoviendo la calidad de los servicios del Estado. Para el Gobierno es vital que las personas cuenten con servicios en línea de alta calidad, que generen confianza e impulsen la comunicación con la ciudadanía.

Una de las problemáticas en los servicios de trámites del Gobierno, es que los ciudadanos no conocen los trámites, las entidades que los prestan, existen diferentes portales institucionales y canales de acceso a la información, líneas y sedes de atención, por tanto saber que entidad se debe contactar para efectuar un trámite resultaba dispendioso.

Muchos de los trámites relacionados con el estado son fundamentales para el efectivo desempeño de las personas en la medida que permiten adquirir un derecho, acceder a un servicio o cumplir una obligación, de tal forma es clave que el estado facilite que las personas conozcan nombres, pasos a seguir, puntos de atención, documentación requerida e incluso puedan realizar sus tramites en línea.

Una de las piezas clave de este portal es la Aplicación basada en Búsqueda de Creangel que utiliza como parte de su plataforma a Google Search Appliance

LOGROS

A través de la implementación de una Aplicación basada en Búsqueda, se consiguió:

- Impulsar la participación ciudadana
- Responder las preguntas de las personas
- Comprender el lenguaje coloquial de las personas y darles la respuesta a sus necesidades puntuales
- Mejorar la gestión de las entidades públicas por medio del uso estratégico de la información
- Registrar más de 1.300.000 búsquedas especializadas en trámites al mes
- Consolidar la comunicación entre las entidades del Estado y la ciudadanía
- Convertirse en un canal que acerca las personas a las entidades y viceversa
- Contribuir a visibilizar y hacer transparente la interacción de los ciudadanos con el estado

SOLUCIÓN

Implementar una Aplicación Basada en Búsqueda para el portal SI Virtual (www.sivirtual.gov.cco), dentro de esta aplicación se desarrollaron herramientas para permitir a los ciudadanos y/o grupos de interés fácil acceso a transacciones de servicios y trámites del estado, centralizados a través del portal SI VIRTUAL.

Con la implementación de la Aplicación Basada en Búsqueda, se contribuyó a que la entidad diera cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia, agilizar los trámites y servicios en línea que la entidad debe proveer a la comunidad e incentivar la participación ciudadana.

Aumentaron los niveles de satisfacción en atención al ciudadano, se redujeron los tiempos de respuesta a requerimientos de información internos y/o externos, aumentó la productividad de los funcionarios y mayor eficiencia en el uso de los recursos tecnológicos con los que cuenta la entidad.

Dentro de los desarrollos tecnológicos se destacan:

- Corrector Ortográfico, Módulos de preguntas que permiten a la ciudadanía hacer uso de su lenguaje cotidiano, Indexación de puntos de atención físicos, Búsqueda del directorio de despachos públicos.

BENEFICIOS

- Ofrece seguridad jurídica a la entidad en la medida en que facilita el acceso a la información acerca de sentencias, resoluciones, actos administrativos, circulares, autos, demandas, derechos de petición, oficios, normativas entre otros
- Mejora la visibilidad de los procesos de la entidad y permite el acceso fácil a la información para el ciudadano
- Permite ofrecer información calculada en tiempo real y efectuar exploración avanzada sobre esos datos
- Ayuda a transformarse en canales que acercan los servicios a los clientes (ciudadanos funcionarios, entes reguladores, entidades asociadas) y viceversa
- Mejora la alineación con la ley de transparencia ofreciendo acceso a los procesos de la entidad
- Mejora la alineación con las estrategias de gobierno en línea contribuyendo al incremento de los niveles de cumplimiento en conformidad
- Permite hablar el lenguaje coloquial de los ciudadanos
- Mejora la eficiencia operativa, permite reducir costos
- Mejora la satisfacción de los ciudadanos y la buena percepción de servicios
- Alineamiento con los mandatos internacionales que propenden por Información gubernamental más accesible y disponible a los ciudadanos
- No requiere modificar la infraestructura tecnológica actual, los sistemas de información ni los procesos productivos de la entidad en la medida que se integra con los sistemas de información existentes
- Facilita al ciudadano conocer de forma fácil, intuitiva, ágil, eficaz, la resolución de sus trámites, las repuestas de sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias
- Permite optimizar la búsqueda de preguntas frecuentes, brindando la posibilidad de entender exactamente la forma como pregunta el ciudadano de a pie
- Cumplimiento de las iniciativas de Transparencia, Visibilidad, Eficiencia Administrativa, Cero Papel
- Mejora la productividad de los funcionarios
- Permite al ciudadano un mayor acercamiento a la entidad, a través de dispositivos móviles
- Generación de reportes mensuales interactivos que permiten interpretar y optimizar las respuestas ofrecidas