

*Los retos y desafíos para Colombia especialmente en los casos de la niñez, la adolescencia y la primera infancia son garantizarles sus derechos trabajando con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez y el bienestar de las familias colombianas.*



## ¿QUÉ ES EL ICBF?

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, creado en 1968, es una entidad del Estado Colombiano, que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias en Colombia.

En Colombia se identifican como grupos vulnerables la primera infancia y la juventud, la cual presenta una mayor incidencia de pobreza y desnutrición.

Uno de los problemas de atención a la primera infancia se debe a la carencia de sistemas de información sobre programas y coberturas.

Es por esto que entes bilaterales de apoyo al desarrollo del país tales como Banco Interamericano de Desarrollo propone apoyar al Gobierno Nacional en “Fortalecer las acciones de protección social, con énfasis en la primera infancia”, objetivo del Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno para el sector de la protección social.

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 sus objetivos y apoyar cualquier iniciativa para el beneficio de las entidades, ciudadanos y especialmente en este caso a la niñez y primera infancia.

## DESAFIO

Lograr la excelencia en los servicios prestados en el portal web [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co), implementando una Solución de Búsqueda dentro del portal que les permita encontrar la información de manera simultánea de los diversos repositorios de la entidad, adaptarse a la forma como consultan los usuarios, permitiendo el uso de términos familiares, contemplar los errores de ortografía y digitación más frecuentes, como también proporcionar sugerencias de búsqueda a los usuarios.

La Solución debe contar con la capacidad de encontrar información en imágenes digitalizadas, promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, optimizar y automatizar los trámites y servicios, facilitar a los usuarios del portal web del ICBF tanto internos como externos, la búsqueda y consulta de información.

Para los usuarios externos la Aplicación debe facilitar el acceso a la información a través del portal web de la entidad y debe permitir consultar los contenidos y recursos de manera amigable.

## SOLUCIÓN

Implementar una Aplicación Basada en Búsqueda para el portal [www.icbf.gov.co/](http://www.icbf.gov.co/), dentro de esta aplicación se desarrollaron herramientas para permitir que los usuarios internos de la entidad tuvieran acceso a la búsqueda y consulta de información almacenada en diferentes sistemas de información de la entidad, mejorando el desempeño con un tiempo real de respuesta, encontrando información en imágenes digitalizadas, inmaterializando los documentos en papel, estandarizando el sitio web y la habilitación de un mecanismo de búsqueda de los contenidos.

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:

- Desarrollar una Aplicación de búsqueda guardando los criterios de seguridad necesarios para la búsqueda y consulta de información, respondiendo a las necesidades actuales demandadas, mejorando el desempeño de la gestión interna de la entidad
- Apoyar los procesos de la Dirección de la entidad, desarrollando una solución de búsqueda cuyo tiempo de implementación es corto y el recurso humano para su administración es mínimo

## BENEFICIOS

- Ofrece seguridad jurídica a la entidad en la medida en que facilita el acceso a la información acerca de adopciones, protección integral de la niñez, adolescencia y bienestar de las familias
- 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