

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/102

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): MARÍA FERNANDA APELLIDOS: DÍAZ RIVERO

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE(S): DEIVI FRANCISCO APELLIDOS: BECERRA RODRIGUEZ

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROGRAMA PARA LA EXCELENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA ALCALDÍA DE MALAMBO - ATLÁNTICO

RESUMEN

El presente trabajo aborda el desarrollo de la estrategia del gobierno nacional llamada: Gobierno en Línea - GEL, en el municipio de Malambo – Atlántico, a través del Programa Manos a la Paz, iniciativa desarrollada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD en compañía del Ministerio para el Postconflicto en Colombia, todo lo anterior teniendo en cuenta los lineamientos, fases, parámetros y estándares que exige la estrategia GEL para los diferentes entes territoriales del País, con el fin de mejorar el nivel de vida de la ciudadanía en general, al establecer una relación más cercana entre comunidad y estado por medio de la Tecnología.

PALABRAS CLAVE: Gobierno en Línea, tecnología, postconflicto, lineamientos, gobierno electrónico.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 102 PLANOS: ___ ILUSTRACIONES: ___ CD ROOM: ___

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

PROGRAMA PARA LA EXCELENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO
EN LA ALCALDÍA DE MALAMBO - ATLÁNTICO

MARÍA FERNANDA DÍAZ RIVERO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

PROGRAMA PARA LA EXCELENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO
EN LA ALCALDÍA DE MALAMBO - ATLÁNTICO

MARÍA FERNANDA DÍAZ RIVERO

Trabajo de grado para optar el título de Administrador de Empresas

Director

DEIVI FRANCISCO BECERRA RODRÍGUEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 8 de marzo de 2017

LUGAR: Laboratorio Empresarial

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL PROYECTO: "PROGRAMA PARA LA EXCELENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA ALCALDÍA DE MALAMBO - ATLÁNTICO."

MODALIDAD: PASANTÍA

JURADOS:

LUIS AUGUSTO FORERO SEPÚLVEDA

ENTIDAD: U.F.P.S.

DEIVI FRANCISCO BECERRA RODRÍGUEZ

ENTIDAD: U.F.P.S.

LUZ STELLA ARENAS PÉREZ

ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTOR: DEIVI FRANCISCO BECERRA RODRÍGUEZ

NOMBRE ESTUDIANTE

CÓDIGO

CALIFICACIÓN

NÚMERO LETRAS A - M - L

MARÍA FERNANDA DÍAZ RIVERO

1212628

4,0 Cuatro Cero X

LUIS AUGUSTO FORERO SEPÚLVEDA

Jurado

DEIVI FRANCISCO BECERRA RODRÍGUEZ

Jurado

LUZ STELLA ARENAS PÉREZ
Jurado

VºBº

WILLIAM RODRIGO AVENDAÑO CASTRO

Coordinador (E) Comité Curricular
Administración de Empresas

L&S

Sin temor a equivocarme:

La mejor experiencia de mi vida,

Hasta el día de hoy.

Tabla de Contenido

Introducción	14
1. Problema	15
1.1. Título	15
1.2. Planteamiento del problema	15
1.3. Perfil de la organización	18
1.4. Objetivos	22
1.4.1. Objetivo General.	22
1.4.2. Objetivos Específicos.	22
1.5 Justificación	22
2. Marco de Referencia	25
2.1. Fundamentación Teórica	25
2.2. Fundamentación Conceptual	27
2.3. Fundamentación Legal	31
3. Metodología	37
3.1. Tipo de investigación	37
3.2. Investigación Descriptiva	37
3.3. Trabajo de campo	37
3.4. Sustento Bibliográfico.	38

4. Identificación de las Necesidades de Información que Comprenden los Componentes del Gobierno en Línea en la Alcaldía de Malambo – Atlántico	39
4.1. TIC para Gobierno Abierto.	43
4.1.1. Transparencia.	43
4.1.1.1. Acceso a la Información Pública.	43
4.1.1.2. Rendición de Cuentas.	43
4.1.1.3. Datos Abiertos.	43
4.1.2. Colaboración.	43
4.1.2.1. Innovación abierta.	43
4.1.3. Participación.	44
4.1.3.1. Alistamiento para la participación por medio electrónicos.	44
4.1.3.2. Toma de decisiones.	44
4.2. TIC para servicios	44
4.2.1. Servicios centrados en el usuario.	44
4.2.1.1. Caracterización de usuarios.	44
4.2.1.2. Accesibilidad.	44
4.2.1.3. Usabilidad.	45
4.2.1.4. Promoción.	45
4.2.1.5. Evaluación de satisfacción.	45
4.2.1.6. Mejoramiento continuo.	45

4.2.2. Sistema integrado de pqr.	45
4.2.2.1. Sistema web de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias	45
4.2.2.2. Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	45
4.2.3. Trámites y servicios en línea.	46
4.2.3.1. Formularios descargables, diligénciales y transaccionales	46
4.2.3.2. Certificaciones y constancias en línea.	46
4.2.3.3. Trámites y servicios en línea.	46
4.3. TIC para la gestión	46
4.3.1. Estrategia de TI.	46
4.3.1.1. Entendimiento estratégico.	46
4.3.1.2. Direccionamiento estratégico de TI.	46
4.3.1.3. Implementación de la estrategia de TI	47
4.3.2. Gobierno de TI.	47
4.3.2.1. Alineación.	47
4.3.2.2. Esquema de gobierno TI	47
4.3.3. Información.	47
4.3.3.1. Diseño de los componentes de información.	47
4.3.3.2. Análisis y aprovechamiento de componentes de información .	47
4.3.4. Sistemas de información.	47
4.3.4.1. Diseño de los sistemas de información.	47

4.3.4.2. Gestión de seguridad y calidad de los sistemas de información.	48
4.3.5. Uso y apropiación Estrategia para el uso y apropiación de TI	48
4.3.5.1. Gestión de cambio de TI.	48
4.3.6. Capacidades institucionales	48
4.3.6.1. Gestión de documentos electrónicos.	48
4.3.6.2. Automatización de procesos y procedimientos.	48
4.4. Seguridad y Privacidad de la Información	48
4.4.1. Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y los sistemas de información.	48
4.4.1.1. Diagnóstico de seguridad y privacidad	48
4.4.1.2. Plan de seguridad y privacidad de la información .	49
4.4.2. Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.	49
4.4.3. Monitoreo y mejoramiento continuo.	49
5. Recopilación de Información de Acuerdo a los Ítems Solicitados Dentro de la Estrategia Gobierno en Línea.	51
6. Diseño e Implementación de Acciones para la Gestión de las TIC'S	57
6.1. Atraer más visitantes a la página web de la Alcaldía de Malambo	58
6.1.1. Organización del aspecto visual de la página web.	58
6.1.1.1. Encabezado del portal web.	59

6.1.1.2. Secciones de información.	59
6.1.1.3. Información de interés.	60
6.1.2. Contenido.	61
6.1.2.1. Información faltante	61
6.1.2.2. Actualización de la información existente.	62
6.2. Participación ciudadana	62
6.2.1. Campaña en medios digitales (redes sociales).	62
6.2.2. Publicación de encuestas.	64
6.3. Solicitud de creación de la secretaría TIC.	64
6.4. Estrategia de seguridad informática	65
7. Promoción de una Visión Integral de la Estrategia Gobierno en Línea	66
7.1. Promoción de Datos abiertos	68
7.2. Participación ciudadana	69
8. Conclusiones	71
9. Recomendaciones	72
Referencias Bibliográficas	73
Anexos	76