Selección de Soluciones por Vertical

**Versión 0.05**

Utilice esta pantilla para documentar las razones por las que se conformaron los grupos de soluciones y consideración de soluciones individuales de su vertical.

Contenido

[Filtros para Selección de Solución/Grupo solución 2](#_Toc468867664)

[Grupos de Soluciones Encontradas 2](#_Toc468867665)

[Soluciones Particulares Destacadas 4](#_Toc468867666)

[Anexos 6](#_Toc468867667)

# Filtros para Selección de Solución/Grupo solución

Utilice estos criterios para justificar la selección de una solución o grupo de solución de su vertical.

1. Opinión ciudadana
2. Ambiente y riesgo
3. Económico y desarrollo
4. Multi-sectorialidad

# Grupos de Soluciones Encontradas

Son soluciones que se encuentran presentes, por ejemplo, en varios servicios de la vertical, y por lo tanto, pueden ser implementadas una vez y con ajustes o configuración manejable pueden servir múltiples veces en la vertical, o en otras.

* SOLX601. Administración de infraestructura

|  |  |
| --- | --- |
| Objetivo | Planificar en función del inventario y el estado del a infraestructura. |
| Descripción | Inventario de existencia público / privado. Estado de los ítems. Capacidades. Ubicación (geo-r). |
| Encargado | Entidad de administración de los servicios públicos, dependiendo de la jerarquía territorio. Por ejemplo, en Bogotá UASP; en Cali, es Secretaría de SS PP., operadoras, la Alcaldía. |
| Beneficio(s) directos | Planeación en inversión social, es decir, dónde hago la inversión en servicios públicos. Ejecución de promesas en inversión social. |
| Iniciativas | UASP postes inteligentes en BGT; alcantarillado tiene contadores inteligentes; |
| Pro | Los operadores pueden tener datos de la infraestructura. |
| Problemas | 1) la falta de información es el principal problema. Es necesario hacer reconocimientos físicos. 2) luego del inventario el seguimiento / la actualización y la gestión del inventario queda a manos del prestador del servicio lo cual hace necesario la obligación contractual. |

* SOLX602. Gestión Central PQR (todas verticales) y Seguimiento (por cada servicio)

|  |  |
| --- | --- |
| Objetivo | Gestionar las PQRS de la ciudad. |
| Descripción | Sistema que permite realizar el registro, administración y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Solicitudes y Reclamos pudiendo administrar tiempos y procesos de seguimiento. |
| Encargado | Alcaldía / secretarias de gobierno y Operadores de los servicios. |
| Beneficio(s) directos | Entrega de respuestas de PQRS en los tiempos definidos por ley (se evita castigos penales y administrativos).  Gestión única de PQRS  Centralización de información. |
| Iniciativas | Sistema de PQRS de Bogotá (SDQS). |
| Pro | Se centralizan los procesos de asignación de PQRS evitando la asignación errónea y por ende la pérdida de tiempo, lo cual puede estar definido en sanciones legales y administrativas |
| Problemas | Definir la inteligencia de negocio para la entrega puntual de los PQRS el cual es diferente por cada servicio, operador. Generalización de proceso |

* SOLX603. Gestión de Subsidios (baja agrupación) (se puede repetir en otras verticales)

|  |  |
| --- | --- |
| Objetivo | Parametrizar subsidios. |
| Descripción | Sistema que permitirá, dada la data de cada usuario, poder definir los subsidios correspondientes y la gestión de los mismos. |
| Encargado | Alcaldías y las diferentes secretarias. |
| Beneficio(s) directos | Definición de impactos, administración presupuestal. |
| Iniciativas | No conozco ninguna |
| Pro | Definir una plataforma única para solicitud, gestión y administración de subsidios para todos los servicios.  Poder administrar y planificar la información tanto a nivel inicial (planeación del subsidio) como final (cuando se entreguen)  Información para el usuario final. |
| Problemas | Demasiada información legal para la implementación y requisitos de subsidios. |

* SOLX604. Asistencia Técnica

|  |  |
| --- | --- |
| Objetivo | Administrar el proceso de solicitud de asistencia técnica. |
| Descripción | Sistema para solicitar a la empresa prestadora del servicio, el servicio técnico correspondiente al mismo. |
| Encargado | Operadores |
| Beneficio(s) directos | Análisis de problemática recurrente lo que indicaría problemas de obsolescencia o problemas d infraestructura.  Proactividad y análisis de data para toma de acciones frente a infraestructura.  Mayor seguridad al estar continuamente comunicado con el usuario y el operario. |
| Iniciativas | Hay varias soluciones de mesas de ayuda parametrizables pero no tienen la magnitud de definir muchos tipos de servicio más aun las políticas que cada servicio tiene para cumplir con una asistencia técnica |
| Pro | Mejoramiento de la experiencia de usuario frente a los servicios de asistencia técnica.  Incremento de seguridad.  Seguimiento a las respuestas del operador.  Planificación de las labores y acciones. |
| Problemas | Generalización de los proceso de Asistencia Técnica. |

* SOLX605. Manejo Ambiental (agrupación media, 3 servicios)

|  |  |
| --- | --- |
| Objetivo | Definir, planear y gestionar las acciones correspondientes al manejo ambiental y de cumplimiento de ley para los servicios públicos. |
| Descripción | Sistema que va a permitir definir, administrar y gestionar las labores ambientales que los operadores deben adelantar en el marco del cumplimiento de las leyes para cada uno de los servicios públicos. |
| Encargado | Alcaldías, diferentes secretarías, operadores de los servicios. |
| Beneficio(s) directos | Definiciones de impacto de política ambiental.  Información en tiempo real de acciones, cumplimiento de acciones y manejo ambiental y cumplimiento de ley. |
| Iniciativas | Hay programadores de cronogramas y seguimiento pero ninguno orientado a la parte ambiental y pública. |
| Pro | Información de primera mano sobre procesos ambientales en los diferentes servicios.  Información centralizada. |
| Problemas | Ninguno (Hay normatividad que los operadores debe cumplir y hay obligaciones por parte de los encargados de las supervisiones que deben realizar seguimiento). |

* SOLX606. Planes de Acción

|  |  |
| --- | --- |
| Objetivo | Administrar, planear y gestionar las acciones a llevar a cabo para el cumplimiento efectivo de los objetivos de cada entidad y/o operador. |
| Descripción | Sistema de transferencia de información que cuente con los datos de los planes de acción a seguir durante las diferentes vigencias, junto con los reportes y seguimientos para cada uno de los operadores y/o entidades. |
| Encargado | Alcaldías, diferentes secretarías, operadores de los servicios. |
| Beneficio(s) directos | Planeación de las acciones a adelantar para el cumplimiento de los objetivos institucionales.  Seguimiento en tiempo real de las acciones.  Definición de impacto en tiempo real.  Seguimiento presupuestal en el caso que se necesite. |
| Iniciativas | Hay programadores de cronogramas y seguimiento pero ninguno orientado a la parte pública y cumplimento de PEI y planes de desarrollo tanto regionales como locales. |
| Pro | Información en tiempo real de las acciones que se están adelantando actualmente, su avance y su gestión.  Procesos de Planificación. |
| Problemas | Seguimiento y gestión a los planes de acción de los operadores. (Acompañarlos de obligaciones contractuales). |

# Soluciones Particulares Destacadas

Las soluciones individuales y destacadas son aquellas que no tienen relación de implementación con otras, y requieren de su implementación particular. A pesar de eso, se las considera como prospecto dado que puntúan bien en uno, o varios de los filtros de selección de solución.

* (Aseo) Empoderamiento ciudadano: Canal oficial (característica importante). reporte de casos

|  |  |
| --- | --- |
| Objetivo | Entregar a la ciudadanía una herramienta para gestión de acciones correctivas de los servicios públicos. |
| Descripción | Sistema que permita acercar al usuario final con la entidad para que pueda reportar diferentes tipos de necesidades que no dan espera a realizar el trámite normal (recolección de escombros, recolección de basura en punto crítico, solicitud de cambio de luminaria, solicitud de poda de árboles, solicitud de poda de césped, etc.). El sistema debe tener la posibilidad de observar la gestión que se está adelantando frente a cada una de las necesidades presentadas. |
| Encargado | Alcaldías, operadores del servicio y secretarías encargadas de supervisión, Veedurías. |
| Beneficio(s) directos | Herramientas de gran impacto ciudadano.  Impacta en la prestación del servicio. |
| Iniciativas | SerCappital Bogotá, <http://www.lineaverdemunicipal.com/>, <http://www.loremsolutions.com/es/productos/incidencias>, son algunos de los software que tienen este tipo de posibilidades. |
| Pro | Acercamiento con la ciudadanía.  Registro de incidentes en tiempo real.  Seguimiento en tiempo real. |
| Problemas | Políticas de trabajo pues se puede intentar volver en PQRS. |

* relacionados a servicios públicos. Puede ser parte de PQR Central. (No se cual es???)

|  |  |
| --- | --- |
| Objetivo |  |
| Descripción |  |
| Encargado |  |
| Beneficio(s) directos |  |
| Iniciativas |  |
| Pro |  |
| Problemas |  |

* (Alcantarillado) Seguimiento residuos y tratamiento de aguas

|  |  |
| --- | --- |
| Objetivo | Administrar y gestionar los programas de seguimiento de residuos y tratamientos de agua. |
| Descripción | Sistema para Transferencia de información o software especifico que permita realizar el seguimiento a la potabilización de agua y el tratamiento de la misma, junto con el seguimiento de los residuos producto de dicha potabilización, ya sea de aguas de consumo humano como de aguas negras. |
| Encargado | Empresas de Acueducto y Alcantarillado, secretarias de supervisión del servicio de acueducto y alcantarillad, alcaldías. |
| Beneficio(s) directos | Información en tiempo real sobre los procesos adelantados para el tratamiento de aguas y de los residuos, frente al impacto ambiental que se generar dada la actividad productiva correspondiente. |
| Iniciativas | Hay programadores de cronogramas y seguimiento pero ninguno orientado a la parte ambiental y pública correspondiente a cumplimiento normativo. |
| Pro | Indicadores y seguimientos de ley frente a las acciones definidas como necesarias dentro de la prestación del servicio. |
| Problemas | Colaboración de los operadores para adelantar el desarrollo. |

* (Aseo) Aprovechamiento de materiales

|  |  |
| --- | --- |
| Objetivo | Permitir la gestión y administración de la información sobre el aprovechamiento de materiales potencialmente reciclables y del modelo de aprovechamiento. |
| Descripción | Sistema que organice el sistema o modelo de reciclaje de las ciudades a partir de la inclusión de población recicladora, organizaciones de recicladores, centro de acopio de material potencialmente reciclable entre otros. |
| Encargado | Alcaldías, operadores del servicio de aseo, Veedurías, Secretarias con la función de Inclusión social. |
| Beneficio(s) directos | Implementación del modelo de aprovechamiento de material reciclable en las ciudades. |
| Iniciativas | Existen apps para pedir la recolección de residuos pero no como modelo de aseo y aprovechamiento de materiales. |
| Pro | Definición e implementación de sistemas para el sistema de reciclaje de una ciudad. |
| Problemas | Afectación de la tarifa de aseo para soportar la inversión en el desarrollo del sistema. |

* (Aseo) Administración rutas de recolección

|  |  |
| --- | --- |
| Objetivo | Gestionar y administrar las rutas de recolección de basuras- |
| Descripción | Sistema que permitirá realizar seguimientos, administración y verificación de cumplimiento de rutas de recolección y servicio prestado. |
| Encargado | Alcaldías, Secretarías encargadas de aseo, operadores de aseo. |
| Beneficio(s) directos | Contacto directo con el ciudadano, información en tiempo real del cumplimiento de rutas asignado, Información con el ciudadano. |
| Iniciativas | Hay innumerables sistemas de seguimiento de vehículos, incluso orientados a recolección de basura, pero se debe dar un bono adicional para crear las interacciones con los usuarios finales. |
| Pro | Seguimiento por parte del ente público al cumplimiento del operador.  Comunicación de información con el usuario final. |
| Problemas | Ninguno. |

# Anexos

Los anexos se pueden usar para demostrar el uso de los filtros. Por ejemplo, si tiene información respecto a la opinión ciudadana que manifieste la importancia de cierta solución, puede anexar la referencia, o la información aquí.