



CENTRO DE INNOVACIÓN  
**EN GOBIERNO ELECTRÓNICO**

# Sesión de Retos

Santiago García  
Angélica Bello  
Hegel González  
Juan Pablo Gamboa



CENTRO DE INNOVACIÓN  
EN GOBIERNO ELECTRÓNICO



vive digital  
Colombia



# Reto 1

## (Comisarías de Familia)



## Sesión de Retos

Hegel.Gonzalez@gobiernoonlinea.gov.co

# ¿Cúantas vidas has salvado?



UNDP  
Oficina para el Desarrollo  
y los Recursos



UN-DESA



MINTIC



vive digital  
Colombia



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



CENTRO DE INNOVACIÓN  
EN GOBIERNO ELECTRÓNICO

Centro de Innovación en  
Gobierno Electrónico



**NO MÁS  
VIOLENCIA  
CONTRA  
LAS MUJERES**

“1369 Mujeres están en inminente riesgo de ser asesinadas por temas de violencia intrafamiliar”



# Reto 1 – (Comisarías de Familia)



\*Cifras publicadas por el Diario el Tiempo 3 de Agosto 2015



Centro de Innovación en  
Gobierno Electrónico



# Reto 1 – (Diferentes Problemas)

Comisarías  
de Familia

- Alta rotación de los comisari@s
- Conectividad nula entre comisarías
- Deficiente capacitación en comisari@os
- Toma de decisiones basada en percepciones

\*Cifras publicadas por el Diario el Tiempo 3 de Agosto 2015



Centro de Innovación en  
Gobierno Electrónico



# Reto 1 – (Comisarías de Familia)

**¿Cómo lograr, con ayuda de la tecnología, que los comisario@s de familia, puedan tomar mejores decisiones a la hora de atender los casos de violencia intrafamiliar?**

\*Cifras publicadas por el Diario el Tiempo 3 de Agosto 2015



Centro de Innovación en  
Gobierno Electrónico

# Reto 2

## (Unidad de Víctimas)



## Reto 2 – (Unidad de Víctimas)

**¿Cómo se puede prestar mejor  
atención a las víctimas?**



**9.000**  
derechos de petición  
diarios  
aproximadamente

**1.250.000**  
solicitudes por año

Las PQRD vienen  
creciendo anualmente a  
tasas cercanas al

**30% y 40%**

**350.000**  
corresponden a otras  
entidades responsables de  
atender a las víctimas (las  
que hacen parte del SNARIV)



## Sesión de Retos

Angelica.bello@gobiernoenlinea.gov.co

### Petición / derecho de petición

Es aquel derecho que tiene toda persona para realizar **solicitudes de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.**

### Reclamos

Es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la denegación, instalación o suspensión injustificada del servicio.

### Quejas

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de **insatisfacción y que requiere una respuesta frente a un canal de servicio.**

### Sugerencia

Tiene por objeto **mejorar el servicio** que se presta en la entidad, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.



PNUD  
Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo



UN-DESA



MINTIC

vive digital  
Colombia



TODOS POR UN  
PAÍS  
PAZ - DIVERSIDAD - EDUCACIÓN



CENTRO DE INNOVACIÓN  
EN GOBIERNO ELECTRÓNICO

Centro de Innovación en  
Gobierno Electrónico

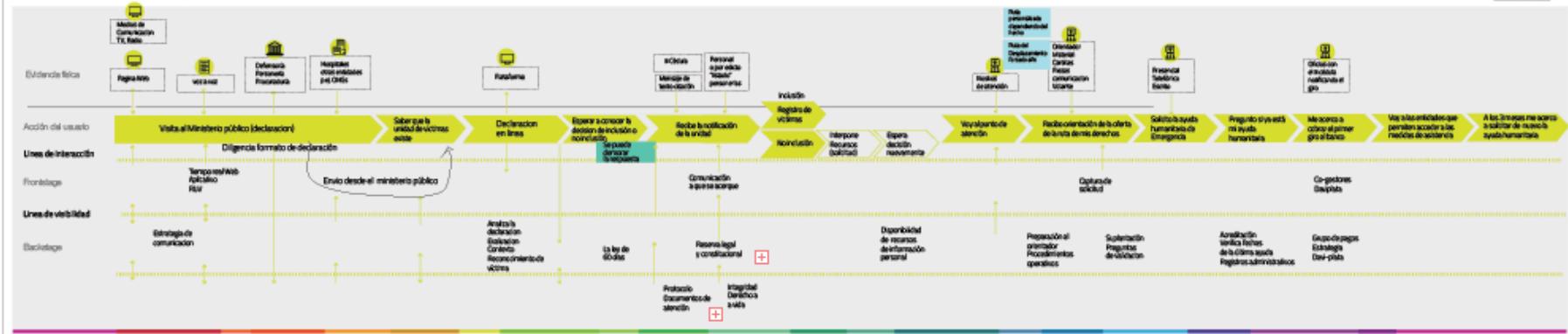


# Sesión de Retos

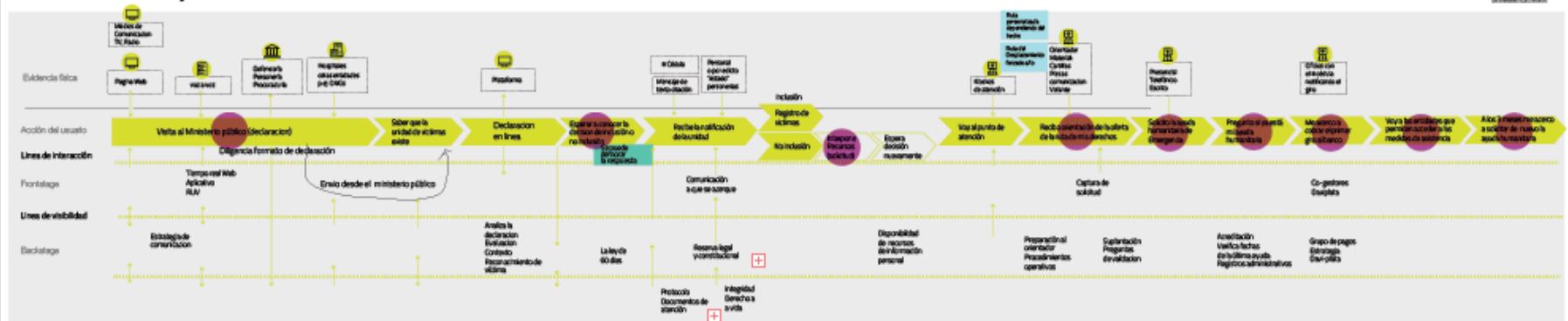
Angelica.bello@gobiernoonline.gov.co



## Service blueprint: Ruta Integral de atención, hecho victimizante desplazamiento forzado- Etapa emergencia



## Service blueprint: Ruta Integral de atención, hecho victimizante desplazamiento forzado- Etapa emergencia. RELACION CON LA GENERACION DE PQRs





# Realidad en la entidad

- Dado el volumen de solicitudes muchas no se logran contestar lo que genera una gran generación de tutelas por parte de las víctimas
- El proceso de comunicación entre las víctimas, la entidad y los jueces encargados de los procesos derivados de las tutelas está mediado por el uso de formatos.
- La entidad no cuenta en este momento con suficiente capacidad para atender las necesidades de las víctimas.
- Se dispone de un sistema denominado Red Nacional de Información que tiene por objeto apoyar la interoperabilidad entre sistemas de información. Esta Red enfrenta retos tradicionales de interoperabilidad, tales como diferentes lenguajes, múltiples sistemas de información, baja capacidad para producir y/o consumir servicios web.



# Problemáticas

- Proceso de radicación a nivel nacional
- Tiempo de respuesta de PQRs,
- Trabajo y articulación con las áreas misionales de la entidad,
- Calidad de la respuesta
- Entrega de la respuesta
- Trazabilidad de la radicación del documento

# Reto 3

## (Movilidad Saludable)





# Reto 3 – (Movilidad Saludable)

110.000

Vehículos vendidos 2014 en Bogotá



PNUD  
Programa de las Naciones  
Unidas para el Desarrollo



UN-DESA



MINTIC



vive digital  
Colombia



TODOS POR UN  
PAÍS NUEVO PAÍS  
PAZ EDUCACIÓN EDUCACIÓN



CENTRO DE INNOVACIÓN  
EN GOBIERNO ELECTRÓNICO

Centro de Innovación en  
Gobierno Electrónico





# Reto 3 – (Ventajas de la Bicicleta)

- 0 Contaminación
- Descongestión vehicular
- Descongestión Sistemas Masivos de Transporte
- Mejora en la Salud
- Eliminación del Stress

\*Cifras publicadas por el Diario el Tiempo 3 de Agosto 2015



UNDP  
Oficina para el Desarrollo  
Sostenible y las Naciones



UN-DESA



MINTIC



vive digital  
Colombia



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EDUCACIÓN EDUCACIÓN



CENTRO DE INNOVACIÓN  
EN GOBIERNO ELECTRÓNICO

Centro de Innovación en  
Gobierno Electrónico



## Reto 3 – (Movilidad Saludable)

**¿Cómo lograr con ayuda de la tecnología, que la comunidad demande proyectos referentes a la movilidad en bicicleta, que aumenten la visibilidad de la solución, estimulando la asignación de recursos públicos?**

\*Cifras publicadas por el Diario el Tiempo 3 de Agosto 2015



Centro de Innovación en  
Gobierno Electrónico



## Sesión de Retos

---

# Gracias

[CentroDelInnovacion.gobiernoenlinea.gov.co](http://CentroDelInnovacion.gobiernoenlinea.gov.co)



UNDP  
Oficina para el Desarrollo  
Sostenible y las Naciones



UN-DESA



MINTIC



vive digital  
Colombia



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ - DIVERSIDAD - EDUCACIÓN



CENTRO DE INNOVACIÓN  
EN GOBIERNO ELECTRÓNICO

Centro de Innovación en  
Gobierno Electrónico



CENTRO DE INNOVACIÓN  
**EN GOBIERNO ELECTRÓNICO**