

FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA

OFICINA DE PLANEACION Y SISTEMAS

Cámara de Representantes

CRITERIO	Puntaje Otorgado	OBSERVACIONES	Forma de Evaluación	Principal	
	Sitio Principal			S/N/NA	P.O.
Mecanismos de Interacción	puntaje				
Servicios de información al ciudadano	10	En la página inicial en la parte superior se debe crear una sección denominada "Servicios de Información al Ciudadano" en la cual se ubique como mínimo lo siguiente: preguntas y respuestas frecuentes, glosario, ayudas para navegar en el sitio, buzón de contáctenos, sistema de peticiones, quejas y reclamos, servicios de atención en línea, suscripción a servicios de información, oferta de empleos y seguimiento a trámites y servicios. Debe incluirse una etiqueta que explique los servicios que se van a encontrar en esta sección.	El criterio cumple si - Existe enlace a la sección en la pagina inicial - parte superior. - El nombre de la sección indica claramente que es un espacio de atención al ciudadano. - Incluye la información indicada como mínimo en los casos que ésta aplique. - Tiene una etiqueta que explique los servicios que se encontrarán en la sección.	S	10
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	10	En la sección de "Servicios de Información al Ciudadano" se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas y reclamos mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud. Así mismo se debe habilitar un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud de acuerdo con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.	Este criterio se cumple si - Existe un botón o enlace que dirija al "Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos", el cual debe estar en la sección "Servicios de Información al ciudadano". - La solicitud o petición se realiza a través de un formulario que permite identificar la clase de solicitud. - Existe una ayuda en donde se indican las características, requisitos y plazos de respuesta de cada solicitud.	S	10
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	6	Se debe habilitar un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en línea a todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	El criterio cumple si - Existe y funciona un mecanismo en línea que le permita al usuario tener la trazabilidad de la solicitud o petición.	S	6
Mecanismo de búsqueda	5	En la página inicial se debe habilitar un mecanismo de búsqueda de los contenidos del sitio Web. Se recomienda el uso de herramientas que permitan el refinamiento por palabras clave y combinaciones. Se recomienda utilizar búsqueda federada (no limitada únicamente al propio portal).	El criterio cumple si - Existe y funciona un mecanismo de búsqueda de información en el sitio Web, visible al usuario.	S	5
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	5	Se debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a contenidos como por ejemplo noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados entre otros.	El criterio cumple si - Existe un mecanismo de suscripción a servicios de información (noticias, boletines eventos etc.) a través del correo electrónico o RSS.	S	5
Encuestas de opinión	5	Se debe disponer de encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas generales relacionados con la finalidad de la entidad y de interés de los particulares. Se recomienda mantener un histórico de las encuestas y sus resultados.	El criterio cumple si - Existe un mecanismo de consulta a través de encuestas disponible en el sitio Web - Se disponen los resultados de la encuesta activa. - Las encuestas hacen referencia a la finalidad de la entidad y es de interés para los particulares.	S	5
Información en audio y/o video	5	Se debe ofrecer la información más relevante en audio y/o video, considerando que los archivos deben ser de calidad y al mismo tiempo permitir una fácil visualización en el sitio Web, disponiendo de los controles para manejar su reproducción. Los videos deben incluir una breve descripción de su contenido, los temas relacionados y su fecha de elaboración.	El criterio se cumple si - Se dispone de archivos de audio o video con la información más relevante de la entidad. - La reproducción se realiza en el sitio Web y es de calidad. - Se tienen controles de reproducción. - Los videos tienen una descripción de su contenido, los temas que se relacionan y su fecha de elaboración.	S	5
Servicios de atención en línea	6	Las entidades deben habilitar chats o salas de conversación o video chats como mecanismos de atención al ciudadano o usuario en línea. La entidad definirá las condiciones para su operación, las cuales deberán ser plenamente visibles para los usuarios y se debe garantizar su correcto funcionamiento en los periodos establecidos.	El criterio se cumple si - Se ofrece el chat para efectos de atención o soporte. - Existen condiciones para su uso y estas son visibles para los usuarios. - Funciona correctamente en los horarios definidos por la entidad.	S	6

FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA

OFICINA DE PLANEACION Y SISTEMAS

Cámara de Representantes

CRITERIO	Puntaje Otorgado	OBSERVACIONES	Forma de Evaluación	Principal	
	Sitio Principal			S/N/NA	P.O.
Mecanismos de Interacción	puntaje				
Mecanismos de participación	10	Se deben habilitar mecanismos de participación como foros de discusión o listas de correo o blogs. Estos deben ser convocados, abiertos, retroalimentados y cerrados por la entidad. Igualmente, los resultados y decisiones generadas, a partir de los mismos, deben ser publicados por la entidad. De ser posible la entidad debe implementar espacios adicionales como redes sociales o usar las herramientas disponibles en el Portal del Estado Colombiano como mecanismos de participación, siempre y cuando cumpla con las indicaciones anteriormente mencionadas.	El criterio se cumple si - Existe al menos un mecanismo de participación (foros, listas de correo, blogs, redes sociales) - El mecanismo al que se acude para la participación surte todo el procedimiento (convocatoria, son abiertos, se retroalimentan -en los casos que aplique- y se cierran). - Los resultados y decisiones generadas son publicados por la entidad.	S	10
Ayudas	5	Se deben proporcionar aplicaciones de ayuda, tutoriales y/o simuladores, asociadas a todos los trámites y servicios en línea que se habiliten, las suscripciones y el diligenciamiento de formularios, entre otros.	El criterio se cumple si - Existe una ayuda, tutorial o simulador para cada trámite o servicio que se proporciona en línea, para las suscripciones, diligenciamiento de formularios y en general toda actividad en línea que suponga la interacción con el ciudadano.	S	5
Avisos de confirmación	6	Cada vez que el usuario interactúe con la entidad a través de solicitudes o suscripciones en línea, se deben proveer mensajes electrónicos que indiquen la recepción de las solicitudes respectivas.	El criterio se cumple si - Existe un mensaje electrónico (puede ser a través del mismo sitio Web) que le permita al usuario tener la certeza de la recepción de la solicitud.	S	6
TOTAL MECANISMOS	73				73

Formularios y Consultas					
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	9	En concordancia con la Ley 962 de 2005, se deben poner a disposición gratuita de los particulares, a través del sitio Web, todos los formularios cuya diligencia se exija para la realización de los trámites y servicios de acuerdo con las disposiciones legales. Deben publicarse en un lugar visible y asociados al trámite o servicio respectivo. Los formularios que se diligencien en línea se deben acompañar de un demo o guía de diligenciamiento y deben contar con mecanismos que permitan a los usuarios la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento. Para el diseño o automatización de nuevos formularios se deben utilizar los conceptos y formatos del lenguaje estándar para el intercambio de información. Los formularios del orden nacional que se utilicen en entidades del orden territorial o entes autónomos deben conservar el logotipo del Ministerio o entidad que los expide sin modificación en los ítems de información solicitados.	El criterio se cumple si - Se disponen, para descarga o diligenciamiento en línea, de todos los formularios de todos los trámites y servicios que los requieran. - Los formularios están relacionados con los trámites y servicios. - Los formularios que se diligencian en línea tienen un demo para su diligenciamiento o ayudas para su diligenciamiento. - Los formularios que se diligencian en línea realizan una validación de errores al ser diligenciados. - Los formularios construidos luego de la expedición del Manual 2010 se elaboran utilizando el lenguaje estándar para el intercambio de información	S	9
Consulta a bases de datos	9	Las entidades deben habilitar servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano	El criterio se cumple si - Las bases de datos existentes en la entidad que posean información relevante para el ciudadano tienen habilitada la consulta. Observación: Debe tenerse en cuenta mecanismos de autenticación, y que se garantice el derecho a la privacidad (habeas data).	N	0
Certificaciones y constancias en línea	9	Las certificaciones y constancias que la entidad expida y que no constituyan un trámite de acuerdo con el SUIIT, deberán gestionarse totalmente en línea para el ciudadano o el empresario según corresponda.	El criterio se cumple si - Existe al menos una certificación o constancia (para usuarios internos o externos) que se pueda gestionar (solicitud, recepción o descarga) en línea. Observación: Se sugiere a la entidad analizar la complejidad y el impacto de la certificación, para concluir si se requiere firma digital, estampado de tiempo, entre otras características. Para el caso de los funcionarios es válido la gestión de la certificación o constancia a través de la Intranet.	N	0
TOTAL FORMULARIOS	27				9

PUNTAJE	100	82
TOTAL FASE INTERACCIÓN	100%	82%