



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 1 de 30

Empresas Públicas de Armenia ESP

Manual de Implementación

Armenia - Quindío

Agosto - 2015

Decreto No. 2573 de Diciembre 21 de 2014

Comité de Gobierno en Línea, Seguridad de la Información y Antitrámites.

Resolución No. 0309 de 2014

Miembros

Carlos Alberto Hurtado Plazas	Gerente General
Diego Ricardo Sterling Agudelo	Subgerente Administrativo – Lider GEL
Beatriz Elena Arias González	Directora Planeación Corporativa
Gonzalo García Rivera	Director Financiamiento
Benjamín Fernando Villa R.	Director Comercial
Diana Sánchez molina	Subgerente de Aguas
María Teresa Ramírez Palacios	Subgerente Técnica
Carlos Alberto Montealegre P.	Subgerente de Aseo
Lenny Beatriz Carvajal Marín	Asistente de Gerencia
Francisco Javier Ramos Chica	Gestor Recursos
Alexander Ocampo Ruiz	Técnico Administrativo I
Gloria Inés Ocampo Gutiérrez	Técnico Administrativo (e)

Invitados Permanentes

Alba Lucero Ordoñez Arias	Representante de la Alta Dirección
Javier Roa Restrepo	Director Jurídico y Secretario General
Yaneth Toquica Posada	Directora de Control de Gestión

Comité Editorial

Miembros

Lenny Beatriz Carvajal Marín	Asistente de Gerencia
Javier Roa Restrepo	Director Jurídico y Secretario General
Diego Ricardo Sterling Agudelo	Subgerente Administrativo

	Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.	Documento Controlado
		Código: GG-D-020
		Versión: 01
		Fecha de Emisión: 15-12-25
		Página: 2 de 30


Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio WEB.

Fecha de elaboración	Agosto de 2015		
Sumario	Este documento plantea la POLÍTICA EDITORIAL desarrollada para la Empresa de Servicios Públicos de Armenia ESP, así como Plan de actualización y administración del sitio WEB, con el fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos del Programa Gobierno en Línea.		
Palabras Claves	Editorial, Actualización, Manual de Gobierno en Línea, Sitio WEB, Criterios de Gobierno en Línea.		
Formato:	DOC, PDF	Lenguaje:	Español
Dependencia:	Comité Editorial		
Autor (es):	Alexander Alfaro Ramírez (Contratista) Mauricio Ospina Cardona (Contratista) Magister Carlos Mario Arteaga Pacheco (Contratista)		
Revisó:	Comité Editorial EPA ESP		
Aprobó:	Comité de Gobierno en Línea y Antitrámites		

	Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.	Documento Controlado
		Código: GG-D-020
		Versión: 01
		Fecha de Emisión: 15-12-25
		Página: 3 de 30

Contenido

		Pág
1.1	Marco Legal	5
1.2	Alcance de la Política Editorial	5
1.3	Principios que deben cumplir los contenidos:	5
1.4	Características de los contenidos.....	5
2.1	Criterios de cumplimiento, responsables, periodicidad de actualización y fuentes de información:.....	7

	Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.	Documento Controlado
		Código: GG-D-020
		Versión: 01
		Fecha de Emisión: 15-12-25
		Página: 4 de 30

Introducción

En cumplimiento de los lineamientos del Programa Gobierno en Línea, y debido a las características de los medios electrónicos, relacionadas especialmente con el hecho de que los contenidos se pueden diseminar de forma rápida y a un gran número de personas, se ha definido una Política Editorial que establece las características que deben considerar los funcionarios y contratistas de Empresas Públicas de Armenia ESP. al momento de publicar contenidos generales en medios electrónicos.

Esta Política Editorial deberá ser aplicada teniendo presente las indicaciones que señalen el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, en el marco de la iniciativa de "Lenguaje Ciudadano" y del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano que lidera el Programa de Reforma de la Administración Pública.

	Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.	Documento Controlado
		Código: GG-D-020
		Versión: 01
		Fecha de Emisión: 15-12-25
		Página: 5 de 30

1. Política Editorial

1.1 Marco Legal

Las directrices descritas a continuación están derivadas de los lineamientos establecidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones desde la expedición del Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea versión 2010, las cuáles e encuentran vigentes en la actualidad.

Decreto 1357 de 2014.

Manual de Implementación de Gobierno en Línea

Ley 1712 de 2014

1.2 Alcance de la Política Editorial

La presente Política, Estandariza las características que se deben observar en el momento en que Empresas Públicas de Armenia ESP publique contenidos en cualquiera de sus canales digitales.

Se busca brindar a los funcionarios y contratistas de la empresa, un método claro orientado a garantizar la adecuada presentación, mantenimiento y actualización de los contenidos del sitio web www.epa.gov.co, así como de los demás canales digitales utilizados por la entidad.

La Política Editorial, el Plan de Actualización y Administración del Sitio Web, van dirigidos a promover la participación de todas las dependencias y de todos los funcionarios de Empresas Públicas de Armenia ESP por lo cual involucra a la Gerencia General, la Alta Dirección, líderes de procesos y los Profesionales Especializados (Directores Técnicos del Laboratorio), quienes deben hacerse responsables por la información requerida y que debe ser publicada en el Portal WEB de la Empresa.

La actividad de Comunicaciones perteneciente al Proceso de Gerencia General de Empresas Públicas de Armenia ESP, es el encargado de desarrollar y aplicar las estrategias plasmadas en el Plan de Comunicaciones, estrategias que tienen el objetivo de posicionar a la Empresa como una de las más importante del Municipio y del Departamento, Implementando acciones para mejorar su Imagen Corporativa.

1.3 Principios que deben cumplir los contenidos:

Las informaciones publicadas a través del sitio WEB de Empresas Publicas de Armenia ESP. debe cumplir con los siguientes principios:

- | | |
|-----------------------|--|
| • Transparencia | Máxima publicidad para titular universal |
| • Información Pública | Veracidad |
| • Oportunidad | Buena Fe |
| • Accesibilidad | Disponibilidad |
| • Utilidad | |

1.4 Características de los contenidos

Los contenidos deben ser:

a) Claros, agradables y de fácil uso

- Los contenidos deben: ser claros, precisos y de lenguaje sencillo. No dejar dudas sobre el mensaje que se desea transmitir teniendo en cuenta que serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación y regiones del país.
- No se deben usar abreviaturas. Si se necesita utilizar abreviaturas, éstas deben ir referenciadas después de que son utilizadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia.
- No se deben usar siglas sin que al pie se especifique qué significan.



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado
Código: GG-D-020
Versión: 01
Fecha de Emisión: 15-12-25
Página: 6 de 30

- No se deben usar tecnicismos. Si es estrictamente necesario utilizarlos, se debe explicar el significado del mismo inmediatamente después de que es utilizado por primera vez, incluyendo la explicación dentro de paréntesis.
- No se deben utilizar términos en idiomas extranjeros. Cuando se hace necesario su uso, estos términos deben presentarse de forma que se diferencien del resto (escribiendo el término en caracteres itálicos) y deben ser explicados inmediatamente después de la primera vez que son utilizados.
En las fechas, no se deben utilizar abreviaturas para el nombre del mes.
- Se deben seguir las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española.

b) Vigentes, relevantes, verificables y completos

- Los contenidos que Empresas Públicas de Armenia ESP ofrezca por medios electrónicos deben ser vigentes, relevantes, verificables, completos, que genere algún beneficio para los ciudadanos y que no dé lugar a interpretaciones erradas. De igual forma, se debe evitar cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información que va a ser publicada en el medio electrónico.
- Empresas Públicas de Armenia ESP. ofrecerá sólo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero ajeno a las Empresas Públicas de Armenia ESP, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados.
- Cuando se publique información en forma de artículos, la información debe provenir de fuentes totalmente confiables. Si la fuente no lo es o si no se tiene certeza de la fuente de donde proviene, debe corroborarse al menos con tres (3) fuentes adicionales, identificando las fuentes al final del artículo.
- Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación o de su última actualización.
- Las imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar acordes con los textos. Cuando este tipo de material sufre algún tipo de tratamiento técnico (por ejemplo: montajes, composición, transparencias, etc.), se debe indicar claramente en el pie del material que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original.
- Antes de ofrecer contenidos, se debe validar la vigencia y calidad de los mismos.

c) No deben ser ofensivos ni discriminatorios

- Los contenidos provistos por medios electrónicos de Empresas Públicas de Armenia ESP de ninguna forma pueden ser considerados como ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos, en la medida que los contenidos ofensivos atentan contra derechos fundamentales de los particulares
- Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.
- Los contenidos que se provean por los medios electrónicos de Empresas Públicas de Armenia ESP no deben reflejar: los intereses, deseos, gustos, ni ningún otro tipo de tendencia de sectores en particular, posiciones políticas, religiosas, económicas ni de ninguna otra índole, que puedan indicar preferencias con grupos específicos.
- No se deben utilizar regionalismos o frases coloquiales que son de uso común en algún lugar del país pero que en otras regiones pueden ser consideradas ofensivas.

	Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.	Documento Controlado
		Código: GG-D-020
		Versión: 01
		Fecha de Emisión: 15-12-25
		Página: 7 de 30

d) Mantener la privacidad

- No se deben ofrecer contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a Empresas Públicas de Armenia ESP. quien es responsable por la publicación de la información. Es importante en este punto tener claros conceptos jurídicos tales como indagatorias, llamado a juicio o demás, que de una u otra forma están afectando la condición jurídica de las personas o las instituciones.
- No se deben ofrecer contenidos de procesos sancionatorios en trámite, en la medida en que los mismos pueden estar reservados conforme a la Ley. En el caso de antecedentes penales o disciplinarios, sólo se ofrecerán contenidos cuando se trate de antecedentes definitivos, en los casos en que aplique, se deberán mantener actualizados y se excluirán nombres de las personas cuando los antecedentes dejen de tener vigencia.
- En los casos en que se solicite información de los particulares, se aclarará que la misma sólo será utilizada para los fines en los cuales se solicita la información y que no será divulgada a terceros sin consentimiento de quien suministra la información, salvo en los casos previstos por la Ley Colombiana.

e) Observar el derecho de autor y de propiedad intelectual

- Las obras protegidas por el derecho de autor que se encuentren dentro del sitio Web hacen parte del patrimonio de Empresas Públicas de Armenia ESP. y por lo tanto son considerados bienes fiscales, razón por la cual su utilización debe estar expresamente autorizada y así mismo se debe informar claramente al ciudadano qué puede hacer y qué no, con el material alojado.
- Si Empresas Públicas de Armenia ESP. desea hacer uso (reproducción, transformación o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas por el derecho de autor, debe cerciorarse de contar con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material.
- La protección del derecho de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual, los programas informáticos y bases de datos. Cualquier material de este tipo que sea tomado de alguna fuente externa a Empresas Públicas de Armenia ESP. debe ser considerado como una cita textual, y debe ir entre comillas dobles (“ ”) incluyendo la referencia del lugar, con al menos, los siguientes datos: autor(es), libro u otra fuente del cual fue tomada, fecha de publicación.
- La protección de los derechos de propiedad intelectual y propiedad industrial se observarán en lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, enseññas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, saber-hacer, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derecho de autor.
- En caso que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, se debe corregir esta información de la manera más diligente.
- Se debe tener presente que el desconocimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial puede generar acciones civiles o penales.

2. Plan de actualización y administración del sitio WEB.

2.1 Criterios de cumplimiento, responsables, periodicidad de actualización y fuentes de información:

Empresas Públicas de Armenia ESP darán cumplimiento cabal a la publicación de contenidos mínimos exigidos por el Programa de Gobierno en Línea, para lo cual asigna los siguientes responsables de publicación, identifica las fuentes de información y define la periodicidad de actualización así:



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 8 de 30

Crterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	<p>La información general de las Empresas Públicas de Armenia ESP. y los canales de atención al ciudadano en www.epa.gov.co, debe estar actualizada.</p> <p>El vínculo al sitio Web de las Empresas Públicas de Armenia ESP debe ser válido.</p> <p>La información básica de las Empresas Públicas de Armenia ESP. Disponible debe coincidir con la información publicada en el sitio Web.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La información en el Plan de Comunicaciones PEC está actualizada. • El vínculo de Empresas Publicas de Armenia ESP es válido. • La información coincide con la que aparece en el sitio Web de Empresas Públicas de Armenia ESP. (Teléfono, Dirección, Representante legal de la Empresa, correo electrónico institucional) • Toda la información registrada en el PEC referente a los canales de atención al ciudadano e información general coincidan con lo registrado en el sitio web. • Los enlaces deben ser válidos y deben direccionar al sitio indicado. • Que el formulario de quejas y reclamos este direccionado correctamente al que se encuentra en el sitio web de Empresas Publicas de Armenia ESP. • Que los datos registrados en la sección de información general estén completos y actualizados. 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Área de Comunicaciones	Semestral
Misión y Visión	Son las que están descritas en la Norma de creación o reestructuración de la empresa o definidas en el Sistema de Gestión Integrado de Empresas Publicas de Armenia ESP.	<ul style="list-style-type: none"> • Los dos elementos están publicados en cualquier parte del sitio Web. Si solo aparece uno de ellos, el criterio no se cumple 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Planeación Corporativa	Semestral
Objetivos y Funciones	Son los que están descritos en la Norma de Creación o Reestructuración de la Empresa. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.	<ul style="list-style-type: none"> • Los dos elementos están publicadas en cualquier parte del sitio Web. Si solo aparece uno de ellos, el criterio no se cumple 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Jurídica y Secretaria General	Semestral
Organigrama	Se debe presentar de una manera gráfica la estructura organizacional de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • El organigrama está publicado gráficamente (No es válido que aparezca un listado de dependencias). • La información del organigrama se puede leer de manera fácil (Es válido que se pueda aumentar de tamaño). • El organigrama está actualizado. 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Planeación Corporativa	Semestral
Localización Física	Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes y/o sucursales que contenga la misma información.	<ul style="list-style-type: none"> • La dirección exacta y la ciudad de la sede principal. • El enlace a los datos de las sedes con dirección exacta y la ciudad. 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 9 de 30

Criterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes que contenga la misma información.	Aparecen: <ul style="list-style-type: none"> Los números telefónicos y el fax. Si el fax es a través de un PBX se debe indicar. Todos los datos deben tener los indicativos de País y de Área. El enlace a los datos de las sucursales y en éstos los números telefónicos y el fax, incluyendo el indicativo de País y de Área. Se recomienda usar un estándar para los indicativos Ejemplo: (057+ 7)	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Anual (o cuando se requiera)
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la empresa	Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes y/o sucursales que contenga la misma información. Se sugiere que el correo electrónico de contacto se identifique con contactenos@nombredelaentidad.gov.co	El criterio se cumple si: <ul style="list-style-type: none"> El enlace es válido. Aparece el enlace a los datos de las sucursales y en éstos el correo de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano es válido. No es válido una cuenta de correo que no sea institucional como Hotmail, Yahoo, Gmail, etc. 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Horarios y días de atención al público	Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes que contenga la misma información.	El criterio se cumple si: Para que se cumpla el criterio es indispensable que estén los dos (horarios y días de atención) <ul style="list-style-type: none"> Aparece el enlace a los datos de las sucursales y en éstos los horarios y días de atención de cada una. 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Directorio de funcionarios principales	Se debe publicar información, como mínimo de los funcionarios que ocupan los cargos planteados en el organigrama. De estos funcionarios se debe publicar: <ul style="list-style-type: none"> Nombre, apellidos, cargo, teléfono y/o número de la extensión, dirección de correo electrónico institucional del despacho y/o del funcionario. Si la empresa tiene como política usar un único punto de acceso del ciudadano, se debe aclarar que éste es el mecanismo de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> Están los 4 elementos 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Jurídica y Secretaria General Talento Humano	Semestral
Directorio de entidades	Se debe publicar el listado de entidades que integran el mismo sector / rama / organismo (en el caso del orden nacional), del Departamento (en el caso de Gobernaciones) o del Municipio, (en el caso de Alcaldías), con enlace al sitio Web de cada una de éstas.	<ul style="list-style-type: none"> Están todas las entidades del sector/rama/organismo/departamento/municipio. Por lo menos una entidad de la clasificación definida en entidades descentralizadas. Los enlaces son válidos Debe Tener Enlace. 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 10 de 30

Crterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Directorio de agremiacione s y asociaciones	Se debe publicar el listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la empresa, con enlace al sitio Web de cada una de éstas. Pueden ser Juntas de Acción Comunal, Asociaciones, Veedurías, Consejos Territoriales de Planeación, Juventud	<ul style="list-style-type: none"> Los enlaces son válidos. En caso de no tener sitio Web se debe especificar al menos un dato de contacto. Son Validos Hotmail, Gmail, Etc. 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Leyes / Ordenanzas / Acuerdos / Decretos / Resoluciones , Circulares y/u otros Actos Administrativos de carácter general	Se debe publicar la Normatividad que rige a la empresa, la que determina su competencia y la que es aplicable a su actividad o producida por la misma. Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición. Se sugiere que la publicación se realice dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su expedición.	<ul style="list-style-type: none"> La normatividad está organizada o se puede buscar por los 3 criterios. Debe ser descargable. Mínimo debe tener un documento por cada tipo acto administrativo (Leyes, Acuerdos y Ordenanzas) No es válido que sólo exista una lista de documentos y no se puedan consultar en línea. 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Jurídica y Secretaria General Líderes de los Procesos	Cinco (5) días hábiles siguientes a su expedición
Presupuesto aprobado en ejercicio	La Empresa debe publicar el presupuesto en ejercicio que corresponde al aprobado de acuerdo con las Normas vigentes aplicables por tipo de Empresa. Se deben publicar los presupuestos de ingresos y gastos y sus ejecuciones al menos trimestralmente. Las entidades territoriales deben habilitar un enlace a la información relacionada con el presupuesto publicado en el Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública - CHIP, administrado por la Contaduría General de la Nación.	<ul style="list-style-type: none"> Se publica el detalle del presupuesto aprobado. Se publica el detalle del presupuesto ejecutado (Puede ir en una sola tabla con el anterior). El presupuesto aprobado y las ejecuciones deben corresponder a gastos e ingresos Debe estar 2011 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Financiamiento	Trimestral
Información histórica de presupuestos	Se debe mantener al menos la información de dos (2) años anteriores al vigente incluyendo el presupuesto aprobado y el ejecutado.	Se publica el detalle: <ul style="list-style-type: none"> Del presupuesto aprobado. Del presupuesto ejecutado con corte a Diciembre de cada año (Puede ir en una sola tabla con el anterior). El presupuesto aprobado y las ejecuciones deben corresponder a gastos e ingresos. Ejemplo (2008-2009) 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Financiamiento	Anual
Políticas, Planes o líneas estratégicas	La Empresa deben publicar sus Políticas, Planes o Líneas estratégicas y como mínimo su Plan Estratégico vigente. Para el caso de las entidades territoriales deben publicar minino el Plan de Desarrollo vigente.	La empresa debe publicar el documento de Plan Estratégico o Plan de Acción. No se cumple el criterio con la publicación del Plan de Mejoramiento, ni el Plan de Ordenamiento Territorial (POT).	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Planeación Corporativa	Semestral



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 11 de 30

Crterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Programas y Proyectos en ejecución	Deben publicarse, como mínimo, el Plan de Acción, el Plan Operativo Anual de Inversiones o el instrumento donde se consignen los Proyectos o programas que se ejecuten en cada vigencia.	Se publica el Plan de Acción del periodo respectivo o el Plan Operativo Anual de Inversión POAI. Las empresas Industriales y Comerciales del Estado. que por temas de mercado tengan restricciones, deberán publicar un resumen de la información	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Planeación Corporativa	Semestral
Contacto dependencia responsable	Para cada uno de los Planes y Proyectos que se estén ejecutando, se debe contar con un enlace al correo electrónico de la dependencia responsable o del canal de atención, para obtener mayor información al respecto.	Se publica el Correo Electrónico Institucional de contacto para cada programa o proyecto, el Correo Electrónico a la dependencia responsable o el Correo del canal de atención.	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerentes Directores Líderes de los Procesos	Semestral
Listado trámites y servicios	En la página inicial debe existir, en un lugar plenamente visible, un enlace a la sección de trámites y servicios de la empresa, donde se proporcione un listado con el nombre de cada trámite o servicio, puede estar enlazado a la información sobre este en el Portal del Estado Colombiano (PEC). En los casos en que el trámite o servicio pueda realizarse en línea, deberá existir junto a su nombre un enlace al punto exacto para gestionarlo en línea. En las entidades del orden territorial se debe diferenciar los trámites del Orden Nacional (Expedición cédula, expedición pasaporte, expedición licencia de conducción, etc.) que operan en las gobernaciones y alcaldías o entes descentralizados de los trámites misionales de cada empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Aparece en la Web de la empresa el listado de todos los trámites y servicios que se publican en el SUIT. • Todos los enlaces están bien direccionados. • Ningún enlace está roto. • Aparece el enlace al sitio donde se puede ejecutar los trámites y servicios en línea. • El enlace es válido en éste último caso <p>Con un Link que no se ejecute No Cumple</p>	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Gestión Recursos Encargado de la Publicación en el portal del Estado. Subgerentes, Directores, Líderes de los Procesos Responsables de los tramites	Semestral
Información sobre la contratación	Enlace en la Página inicial de la empresa, mediante el logotipo oficial, a la información que ésta pública sobre sus procesos de contratación en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública. Se podrá presentar un listado de los Procesos de Contratación de la empresa y que cada identificación del proceso se enlace con la información respectiva publicada en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública. Aquellas entidades que tienen un régimen de contratación especial deberán publicar sus procesos en el sitio Web de la entidad, en un lugar visible o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública. Este caso no aplica para las Alcaldías y Gobernaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • El enlace está en la página de inicio. • El enlace esta direccionado específicamente al buscador de la información de la empresa. • El enlace es válido. • El logotipo es el oficial, es decir el que aparece en www.contratos.gov.co. • Para el caso de las entidades que no están obligadas a publicar en el PUC, se cumple si: Publican la información de sus contratos en su sitio Web siguiendo su Manual de Contratación. 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Jurídica y Secretaria General	Semestral



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 12 de 30

Crterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Entes de control que vigilan a la empresa	Se debe publicar la relación de todas las entidades que vigilan la empresa y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma. Para ello se debe indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior (fiscal, social, político, etc.) y la forma como un particular puede comunicar una irregularidad ante la entidad responsable de hacer el control sobre ella (dirección, correo electrónico, teléfono o enlace al sistema de denuncias si existe).	Si se publica: <ul style="list-style-type: none"> • El listado de entes o instancias de control. • El tipo de control que ejerce cada entidad o instancia. • Los datos de contacto de cada ente de control o el enlace válido a la sección de denuncias. Mínimo debe estar la Contraloría, Procuraduría y Personería.	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Dirección Control Gestión	Semestral
Informes de Gestión	Se deben publicar, como mínimo, los informes del período en vigencia y el histórico del período inmediatamente anterior, presentados a la Contraloría (dos veces al año), al Congreso / Asamblea / Concejo (según aplique una vez al año) y los informes de Rendición de Cuentas a los Ciudadanos (una vez al año).	<ul style="list-style-type: none"> • Se publican los 3 informes • Se publican las dos vigencias (semestrales, de acuerdo con la periodicidad en que debe hacerse los reportes El criterio se cumple si: <ul style="list-style-type: none"> • Se publican los indicadores dentro del avance del Plan de Acción o del Plan Estratégico o del Plan de Desarrollo o del POAI, o de manera independiente de dichos reportes. 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerentes, Directores, Planeación Corporativa, Control Gestión	Semestral Cuando se requiera
Metas e Indicadores de Gestión	Se debe publicar la información relacionada con Metas, Indicadores de Gestión y/o desempeño y los avances periódicos, de acuerdo con su Planeación Estratégica.	<ul style="list-style-type: none"> • Se publican los indicadores dentro del avance del Plan de Acción o del Plan Estratégico o del Plan de Desarrollo o del POAI, o de manera independiente de dichos reportes. 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Control Gestión	Semestral
Plan de Mejoramiento	Se deben publicar los informes remitidos a la Contraloría sobre el Plan de Mejoramiento para la vigencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Los informes están actualizados en el periodo de medición respectivo (vigencia). Es válido que se publique el resumen del informe o la matriz detallada. Igualmente, es válido que se publique únicamente el informe del periodo en cuestión (No es necesario que se mantengan los históricos, aunque es recomendable).	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Control Gestión	Semestral
Información para niños	Información dirigida para los niños sobre la entidad y sus actividades, de manera didáctica y en una interfaz interactiva.	<ul style="list-style-type: none"> • La información tiene dos de los siguientes elementos: movimiento, parte gráfica, sonido. • El lenguaje debe responder a la población objetivo definido por la empresa. • la información tiene que ver con lo que hace la entidad. En Página de inicio generalmente se encuentra	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Preguntas y respuestas frecuentes	Se debe ofrecer una lista de respuestas a preguntas frecuentes relacionadas con la empresa, su gestión, los servicios y trámites que presta.	<ul style="list-style-type: none"> • Las preguntas están en la sección especificada. • Las preguntas y respuestas frecuentes están relacionadas con lo que hace la entidad 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Todos los Lideres de los Procesos	Semestral
Boletines publicacione s	Se debe colocar a disposición todos los boletines y publicaciones emitidos periódicamente por la entidad, organizándolos del más reciente hacia atrás.	<ul style="list-style-type: none"> • Los boletines son descargables o se pueden leer sobre la Web directamente • Los boletines de noticias son válidos y no necesariamente todas las entidades deben tener boletines. Con que se descargue Ya cumple	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Quincenal



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 13 de 30

Crterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Noticias	En la Página inicial se debe habilitar una sección que contenga las noticias más relevantes para la empresa y que estén relacionadas con su actividad.	<ul style="list-style-type: none"> Las noticias están en la página de inicio o existe un enlace desde la página de inicio. Las noticias están actualizadas (noticias con más de un mes se consideran desactualizadas). Estas noticias deben ser actualizadas a un tiempo no mayor a 30 días. 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Diaria
Calendario de actividades	En la página inicial se debe habilitar un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad. Este calendario podrá estar enlazado con el Calendario de Eventos en el Portal del Estado Colombiano	<ul style="list-style-type: none"> El calendario está en la página de inicio o el enlace está desde la página de inicio. El calendario tiene información sobre actividades del mes en curso o de meses posteriores. El enlace lleva al calendario del PEC y éste tiene información de la empresa sobre actividades del mes en curso o de meses posteriores. No es válido que tenga actividades en los meses anteriores al mes de medición. 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Gerencia General Área de Gestión Social	Semanal
Glosario	Se debe incluir un glosario que contenga el conjunto de términos que usa la empresa o que tienen relación con su actividad.	<ul style="list-style-type: none"> El glosario contiene términos específicos del quehacer de la empresa. No es válido un listado de términos generales o transversales a todas las entidades (planes, programas, trámites, etc.). Tampoco es válido un listado de abreviaturas y su significado 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Comité Editorial	Semestral
Política del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y condiciones de uso	En el pie de la página inicial, se debe habilitar un enlace que dirija a la Política de Seguridad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información "SGSI" y condiciones de uso del sitio Web.	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con las políticas. El enlace está en el pie de la página de inicio. El enlace es válido 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Política Editorial y de actualización	La Empresa debe definir la Política Editorial y de actualización sobre los contenidos de sus sitios Web incluyendo la periodicidad de actualización y la dependencia responsable, teniendo en cuenta lo que establece el Manual al respecto,	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con un documento, Resolución, Circular, Directiva, etc. Sin embargo, para el seguimiento, se deberá verificar el cumplimiento de las Políticas. 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Comité Editorial	Semestral
Oferta de empleos	La empresa debe publicar las ofertas de empleo vigentes incluyendo la denominación del empleo a proveer, el perfil requerido, el periodo de oferta de la vacante y los datos de contacto.	<ul style="list-style-type: none"> Se publica la información con los 4 elementos mencionados. Para los cargos que se suplen a través de la CNSC, los datos de contacto hacen referencia al enlace de ésta entidad. 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa Gestión Talento Humano	Semanal



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 14 de 30

Crterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Identidad visual	Se debe mantener, de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación, la identidad visual del Estado (identidad visual de la entidad).	Si la identidad visual de la empresa esta: <ul style="list-style-type: none">• En la parte superior.• Siempre disponible en cualquier nivel de navegación.• Siempre estático. Está el nombre de Empresas Publicas de Armenia ESP y logo del municipio o escudo del municipio o escudo de Colombia	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Enlace al Portal del Estado Colombiano	En la página inicial debe estar visible un enlace al Portal del Estado Colombiano, www.gobiernoenlinea.gov.co , el cual debe proveerse mediante el logotipo oficial del portal.	El enlace: <ul style="list-style-type: none">• Es válido.• Está en la página de inicio.• Tiene el logo oficial que aparece en www.gobiernoenlinea.gov.co	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Fecha de la última actualización	En la página inicial debe aparecer la fecha de la última actualización del sitio Web.	<ul style="list-style-type: none">• La fecha aparece en la página de inicio.• la fecha es coherente (En ocasiones la fecha de actualización de un contenido es posterior a la que aparece en la actualización). Es recomendable que la fecha se actualice de manera automática. Si la fecha de actualización no es del último mes no se cumple el criterio	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Número de Visitas	En la página inicial debe aparecer un contador histórico que refleje el número de visitas a la fecha.	<ul style="list-style-type: none">• El contador está en la página de inicio.• El contador funciona. Es recomendable indicar la fecha desde la cual se está haciendo el conteo	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
División de los contenidos	Los contenidos deben estar divididos en porciones pequeñas, sin volverlo inconexo.	La Información: <ul style="list-style-type: none">• Está estructurada en secciones.• De cada sección se describe en porciones pequeñas. Que no haya secciones repetidas y que cada una de las secciones lleve a páginas diferentes y que la información esté en la sección donde debe estar.	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 15 de 30

Crterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Uso de colores	Se deben utilizar pocos colores, sin caer en un diseño monótono. Para verificar que los colores contrastan, tanto del fondo como de los tipos de letra, se recomienda imprimir las páginas en blanco y negro. Así mismo, no se debe utilizar el color como único elemento diferenciador o para resaltar un texto sobre el que se quiere llamar la atención, ya que quien tenga un monitor monocromático o una persona con dificultad de visión no podrá percibirlo. Si se utiliza el color para dar significado, debe utilizarse una alternativa para quienes no pueden diferenciar el color. Las letras deben hacer contraste con el fondo	<ul style="list-style-type: none">• El contraste de letras y fondo permite identificar el texto.• El color no se usa como único medio diferenciador.	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Uso de marcos	Se debe evitar el uso de marcos dentro de las páginas. Si se llegan a incluir, los marcos deberán estar titulados y el sitio Web deberá ser navegable sin marcos.	Al usar el Validador de Tawdis (versión 2.0) no aparece dicho error www.tawdis.net versión 2,0	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Manejo de vínculos	En los vínculos se deben utilizar textos que claramente indiquen al usuario el contenido de la página Web asociada al enlace, que expliquen el para qué de esta acción. No se deben utilizar palabras propias del navegador y es prohibido el uso de frases como "Haga click aquí" o "Ver más". Adicionalmente, la entidad debe garantizar que no existan enlaces rotos.	<ul style="list-style-type: none">• En los vínculos no se usan las siguientes expresiones: ver, ver más, descargar, ver archivo, ver PDF, haga click aquí, descargar documento o similares.• En los vínculos no se usan abreviaturas o palabras propias del navegador.• En secciones como la normatividad, el enlace está sobre el título de la norma o la descripción de la misma (se evalúa igual para secciones como contratación).• No existen enlaces rotos.	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Mapa del sitio	Se debe incluir un mapa del sitio Web en la página de inicio a través del cual se permita acceder como mínimo a todas las secciones y sub secciones del mismo. Al mapa se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.	<ul style="list-style-type: none">• El enlace al mapa del sitio está en la página de inicio.• Se puede acceder al mapa del sitio desde cualquier página del sitio.• Desde el mapa del sitio se puede acceder a todas las secciones y sub secciones. Los enlaces desde el mapa del sitio son válidos verificar por lo menos cinco (5)	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Acceso a la página de inicio	Se debe incluir un acceso directo a la página de inicio, al cual se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.	<ul style="list-style-type: none">• Se puede volver al inicio desde cualquier página del sitio. Es válido que se pueda acceder desde el escudo, o que se tenga el icono de la casa	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 16 de 30

Criterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Acceso al menú principal	Se debe tener acceso directo a cualquier opción del menú principal desde cualquier página del sitio.	Se puede acceder directamente a cualquier opción del menú principal desde cualquier página del sitio	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Ruta de navegación	Se debe incluir la ruta de navegación (miga de pan) en la parte superior del contenido.	La ruta de navegación: <ul style="list-style-type: none">• Está en la parte superior.• Es válida.• Funciona, es decir que se puede navegar a través de ésta	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Nombre de dominio	El nombre de dominio de la empresa debe tener el formato .gov.co, .edu.co o .mil.co. Aquellas empresas que por su naturaleza jurídica sean empresas Industriales y comerciales del Estado que tengan un dominio .com.co, org.co deberán habilitar el dominio .gov.co para facilitar el acceso al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none">• La empresa usa alguno de los tipos de dominio mencionados	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa	Semestral
Marcación y/o etiquetado	Los elementos insertos en todas las paginas (incluidos gráficos o archivos sonoros), deben estar debidamente marcados y/o etiquetados, incluyendo una descripción adecuada de su contenido o lo que representa, salvo en los casos descritos en el criterio 1.1.1 de los WCAG 2.0 www/.tawdis.net versión 2.0	<ul style="list-style-type: none">• Al hacerla prueba con la herramienta, en cada una de las páginas, no se encuentra ningún error excepto los mencionados en el criterio 1,1,1 de los WCAG 2.0.• El contenido de la etiqueta coincide con la información que se pretende mostrar.• Todas las fotos tienen pie de página o etiqueta.• Todos los videos tienen pie de página o una descripción del mismo	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Parpadeo	Para toda la información que se mueva, parpadee o se desplace de forma automática y que dure más de 5 segundos o se presente en forma paralela con otro contenido, debe existir el mecanismo para que esta sea detenida u ocultada, a menos que el movimiento no sea parte de una actividad esencial.	<ul style="list-style-type: none">• Los elementos que se muevan, parpadeen o se desplacen se pueden detener a excepción de los casos mencionados en las observaciones del criterio. <p>Si no hay parpadeo o se puede detenerla</p>	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Uso de navegadores	El sitio Web deberá visualizarse y ser totalmente funcional al menos en Internet Explorer y Firefox.	Se puede acceder a los contenidos y funcionalidades en los dos navegadores.	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 17 de 30

Criterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Se debe realizar la introducción sobre los aspectos más destacables del Departamento o Municipio	Se debe realizar la introducción sobre los aspectos más destacables del Departamento o Municipio.	Se debe realizar la introducción sobre los aspectos más destacables del Departamento o Municipio.	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Información general	Se debe publicar la identificación del Departamento o Municipio (NIT, código DANE, gentilicio), símbolos (escudo, bandera, himno), historia (fecha de fundación, fundadores, reseña), geografía (reseña geográfica, límites, extensión, altitud, temperatura media) ecología (reseña), economía (reseña) vías de comunicaciones (aéreas, terrestres y fluviales).	Se debe publicar la identificación del Departamento o Municipio (NIT, código DANE, gentilicio), símbolos (escudo, bandera, himno), historia (fecha de fundación, fundadores, reseña), geografía (reseña geográfica, límites, extensión, altitud, temperatura media) ecología (reseña), economía (reseña) vías de comunicaciones (aéreas, terrestres y fluviales).	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Territorios	En el caso de los Departamentos, se debe publicar el listado de los Municipios que lo conforman con enlace a sus sitios Web oficiales; en el caso de los municipios, se debe publicar la información general de las Comunas, Barrios, Corregimientos y Veredas.	En el caso de los Departamentos, se debe publicar el listado de los municipios que lo conforman con enlace a sus sitios Web oficiales; en el caso de los municipios, se debe publicar la información general de las Comunas, Barrios, Corregimientos y Veredas.	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Semestral
Mapas	Deben publicarse como mínimo. El mapa geográfico, el político y mapas territoriales.	Deben publicarse como mínimo, el mapa geográfico, el político y mapas territoriales,	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Semestral
Indicadores	Se debe publicar la información relacionada con indicadores de servicios públicos, entre otros. De ser viable se recomienda enlazado con el Sistema de información Geográfica para la Planeación y el Ordenamiento Territorial SIG-OT, administrado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.	Se debe publicar la información relacionada con indicadores de servicios públicos, entre otros. De ser viable se recomienda enlazarlos con el Sistema de información Geográfica para la Planeación y el Ordenamiento Territorial SIG-OT, administrado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Planeación Técnica Planeación Corporativa Control Gestión	Semestral
Documentos del Municipio	Se deben ofrecer publicaciones vigentes sobre el Departamento o el Municipio, en temas diversos como medio ambiente, obras públicas, servicios públicos, entre otros.	Se deben ofrecer publicaciones vigentes sobre el departamento o el municipio, en temas diversos como el medio ambiente, obras públicas, servicios públicos, entre otros.	N.A	N.A	Semestral
Álbum o galería de fotos	Debe existir un álbum fotográfico sobre el Departamento o Municipio, categorizado por temas, entre los cuales deberán estar como mínimo: celebraciones, festividades y lugares turísticos.	Debe existir un álbum fotográfico sobre el Departamento o Municipio, categorizado por temas, entre los cuales deberán estar como mínimo: celebraciones, festividades y lugares turísticos.	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Semestral



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 18 de 30

Crterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Servicios del Municipio y del Departamento	Se debe colocar un enlace donde se enumeren los servicios que la empresa ofrece a sus Usuarios.	Se debe colocar un enlace donde se enumeren los servicios que La Empresa ofrece a sus Usuarios	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Identidad Visual	Los sitios web de las entidades y Secretarías y/o los sitios web adicionales al principal de la entidad territorial, deben guardar identidad gráfica y visual con los definidos para el sitio Web principal de la entidad pública territorial o distrital.	Los sitios web de la Empresa deben guardar identidad gráfica y visual con los definidos para el sitio Web Principal.	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Semestral
Servicios de información al Ciudadano	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 contactenos, 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.	<ul style="list-style-type: none"> Existe enlace a la sección en la página 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 esta aplique. Tiene una etiqueta que explique los servicios que se encontraran en la sección. 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Gestión Recursos (Trámites y Servicios). Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones Subgerencia Administrativa	Semestral
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	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.	<ul style="list-style-type: none"> Existe un botón o enlace que dirccione al "Buzón de contacto, peticiones, quejas, recursos, demandas, solicitudes de información y sugerencias". 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. Se debe probar si el formulario funciona (que se pueda enviar una solicitud) pues en ocasiones existe la funcionalidad pero al momento de enviar una solicitud, no se puede. 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Asistente de Gerencia Subgerencia Administrativa	Quincenal
Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, demandas y Solicitudes de Información	Se debe habilitar un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en línea a todas las peticiones, quejas, reclamos, demandas y Solicitudes de Información.	<ul style="list-style-type: none"> Existe y funciona un mecanismo en línea que le permita al usuario tener la trazabilidad de la solicitud o petición. <p>Verificar en su Correo personal si llego el número de Radicado</p>	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Asistente de Gerencia Subgerencia Administrativa Control Gestión	Quincenal



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 19 de 30

Crterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Mecanismo de búsqueda	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).	Existe y funciona un mecanismo de búsqueda de información en el sitio Web, visible al usuario.	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Quincenal
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	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.	Existe un mecanismo de suscripción a servicios de información (noticias, boletines eventos etc.) a través del correo electrónico o RSS.	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Subgerencia Administrativa	Quincenal
Encuestas de opinión	Se debe disponer de encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas generales relacionados con la finalidad de la Empresa y de interés de los particulares. Se recomienda mantener un histórico de las encuestas y sus resultados.	<ul style="list-style-type: none">• 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.	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Asistente de Gerencia Subgerencia Administrativa Control Gestión Dirección Comercial Planeación Corporativa	Quincenal
Información en audio y/o video	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.	<ul style="list-style-type: none">• Se dispone de archivos de audio o video con la información más relevante dela 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.	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Quincenal
Servicios de Atención en Línea	La Empresa debe habilitar chats o salas de conversación o video chats como mecanismos de atención al ciudadano o usuario en línea. La Empresa 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.	<ul style="list-style-type: none">• Se ofrece el chat para efectos de atención o soporte.• Existen condiciones para su uso y visibles para los usuarios.• Funciona correctamente en los horarios definidos por la empresa.	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa	Quincenal



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 20 de 30

Crterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Mecanismos de participación	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 empresa. Igualmente, los resultados y decisiones generadas, a partir de los mismos, deben ser publicados por la empresa. De ser posible la empresa 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.	Existe al menos un mecanismo de participación (foros, listas de correo, blogs, redes sociales)	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Quincenal
Ayudas	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.	<ul style="list-style-type: none">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.Revisar si existen ayudas y/o tutoriales y/o guías para diligenciar formularios que puede ser el de peticiones quejas y reclamos. Por lo menos uno	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Gestión Recursos (Trámites y Servicios) Subgerencia Administrativa	Quincenal
Avisos de confirmación	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.	<ul style="list-style-type: none">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. Nota: Se envía una petición a través del formulario de PQR y se debe recibir un mensaje o correo electrónico donde se indique la recepción de la solicitud o el número de radicado.	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa	Quincenal



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 21 de 30

Criterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Revisar en la sección de trámites y servicios si en algún paso está el diligenciamiento de un formulario, debe tener la opción de descargar el mismo. <p>Nota: Para verificar este criterio se debe tomar en cuenta el listado de trámites y servicios publicados en el sitio web y verificar si estos piden algún formulario, leyendo la descripción de dicho trámite. Si se exige formulario, debe estar descargable en la página.</p>	<p>Subgerencia Administrativa</p>	<p>Planeación Corporativa</p>	<p>Quincenal</p>
Consulta a bases de datos	<p>La Empresa debe habilitar servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las bases de datos existentes en la empresa que posean información relevante para el ciudadano tienen habilitada la consulta. <p>Observación: Debe tenerse en cuenta mecanismos de autenticación y que se garantice el derecho a la privacidad (Habeas data).</p>	<p>Subgerencia Administrativa</p>	<p>Subgerencia Administrativa</p>	<p>Semestral</p>
Certificaciones y constancias en línea	<p>Las certificaciones y constancias que la empresa expida y que no constituyan un trámite de acuerdo con el SUIT, deberán gestionarse totalmente en línea para el ciudadano o el empresario según corresponda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existe al menos una certificación o constancia (para usuarios internos o externos) que se pueda gestionar (solicitud, recepción o descarga) en línea. <p>Observación: Se sugiere a la empresa 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 válida la gestión de la certificación o constancia a través de la Intranet (Certificado de Ingresos y Retenciones, Certificados de Obra, etc.).</p>	<p>Subgerencia Administrativa</p>	<p>Subgerencia Administrativa Gestión Recursos (Trámites y Servicios) Gestión Talento Humano Dirección Jurídica y Secretaria General</p>	<p>Semestral</p>



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 22 de 30

Crterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Acceso vía móvil	El sitio Web de la empresa debe ser accesible a través de dispositivos móviles garantizando el acceso a los contenidos priorizados por cada empresa. Simulador página tagtag.com	<ul style="list-style-type: none"> A través de un dispositivo móvil se tiene acceso a los contenidos del sitio Web priorizados por la entidad. Observación: si la empresa establece un trámite o servicio a través de dispositivos móviles, debe tener en cuenta la caracterización de sus usuarios.	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa	Semestral
Cobertura geográfica	Las entidades deben contar con un mecanismo gráfico que permita la representación espacial de la cobertura de los resultados de sus acciones estratégicas y de la oferta institucional que provea. De ser viable se recomienda enlazar esta información con el Sistema de Información Geográfica para la Planeación y el Ordenamiento Territorial SIG-OT, administrado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.	Los resultados de las acciones estratégicas y de la oferta institucional identifican y visualizan a través del sitio Web mediante un mecanismo gráfico. También es viable, el enlace a la información estratégica de la entidad en el SIG-OT (cuando aplique).	Subgerencia Administrativa	Planeación Corporativa. Planeación Técnica Subgerencia Administrativa	Semestral
Otros idiomas	Se deben ofrecer como mínimo en idioma inglés los contenidos relacionados con la información de la entidad, detallados en los criterios de las secciones: "Acerca de la Entidad" y "Políticas, Planes, Programas y Proyectos Institucionales".	Los contenidos relacionados con los criterios de la sección de "Acerca de la Empresa" se encuentran, como mínimo, en inglés. ("Políticas, Planes, Programas y Proyectos Institucionales").	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Planeación Corporativa	Semestral
Monitoreo del desempeño y uso	Las entidades deben contar con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web.	<ul style="list-style-type: none"> La Empresa cuenta con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web. La entidad presenta los resultados arrojados por el seguimiento. 	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa	Quincenal
Contratación en línea	Las entidades deberán vincularse al Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad vigente. Una vez el sistema habilite las diferentes modalidades de contratación en línea, la entidad deberá adelantarlos a través de este medio conforme a la normatividad que se expida para tal efecto.	La empresa está vinculada al proceso de capacitación. Una vez se habiliten las modalidades de contratación, las empresa gestiona sus procesos a través del sistema de acuerdo con el Decreto de habilitación.	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Jurídica y Secretaria General	Quincenal
Uso de sistemas transversales	La entidad deberá hacer uso de los sistemas transversales que le correspondan y que estén en producción, tales como SIIF, SIGEP, SIGOB, CHIP, SITI, Notificación Electrónica, SUIN, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> La empresa utiliza como mínimo SIIF, SIGOB y CHIP (Según corresponda). 	Subgerencia Administrativa	Todos los Procesos	Semestral



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 23 de 30

Crterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Tramites en Línea	<p>Cantidad de etapas de los trámites que se pueden hacer en Línea. Cantidad de etapas de los trámites que se hacen en Línea. Este número no puede ser mayor al anterior máximo igual.</p> <p>Se deben proveer en línea todas las etapas (hasta la obtención del producto o servicio requerido) de aquellos tramites priorizados por la entidad, en los cuales No se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares. Se recomienda que la interacción de los ciudadanos con los trámites en línea, se lleve a cabo a través de ventanillas Únicas.</p>	<p>El criterio se evaluará de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se tomarán los trámites priorizados.• Se toma como universo la cantidad de etapas que pueden hacerse por medios electrónicos.• Se contabilizan las etapas que se hacen por medios electrónicos.• Se calcula el porcentaje de etapas que se hacen por medios electrónicos sobre el universo establecido.• El porcentaje se multiplica por el puntaje máximo establecido para este criterio.• El resultado se aproximará al valor entero más cercano. <p>Observaciones: Una vez la empresa termine de automatizar sus trámites priorizados, deberá definir un nuevo plan de automatización. Las etapas que serán tenidas en cuenta serán aquellas que se encuentren consignadas en el SUIT.</p>	Subgerencia Administrativa	<p>Gestión Recursos (Trámites y Servicios).</p> <p>Todas Los Procesos (Que tengan Tramites y Servicios)</p>	Semestral
Servicios en Línea	<p>Cantidad de etapas de los servicios que se pueden hacer en Línea es decir por Medios Electrónicos Cantidad de etapas de los servicios que se hacen en Línea Este número no puede ser mayor al anterior máximo igual</p> <p>Se deben proveer en Línea todas las etapas (hasta la obtención del producto o servicio requerido) de aquellos servicios priorizados por la entidad, en los cuales No se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares. Se recomienda que la interacción de los ciudadanos con los servicios en línea, se lleve a cabo a través de ventanillas Únicas.</p>	<p>Se evaluará de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se tomarán los servicios priorizados.• Se toma como universo la cantidad de etapas que pueden hacerse por medios electrónicos.• Se contabilizan las etapas que se hacen por medios electrónicos.• Se calcula el porcentaje de etapas que se hacen por medios electrónicos sobre el universo establecido.• El porcentaje se multiplica por el puntaje máximo establecido para este criterio.• El resultado se aproximará al valor entero más cercano. <p>Observaciones: Una vez la empresa termine de automatizar sus servicios priorizados, deberá definir un nuevo plan de automatización. Las etapas que serán tenidas en cuenta serán aquellas que se encuentren consignadas en el SUIT.</p>	Subgerencia Administrativa	<p>Gestión Recursos (Trámites y Servicios).</p> <p>Todas Los Procesos (Que tengan Tramites y Servicios)</p>	Semestral
Consulta del Estado de un Trámite y/o Servicio	<p>Se debe habilitar en la sección de Servicios de información al Ciudadano, la opción de consultar y hacer seguimiento al estado de todos los trámites y/o servicios por medios electrónicos.</p>	<ul style="list-style-type: none">• En la Sección de Servicios de información al Ciudadano existe la opción de consulta del Estado de los Trámites y Servicios en línea.• El mecanismo de consulta funciona correctamente.	Subgerencia Administrativa	<p>Gestión Recursos y Todas Los Procesos que tengan Tramites y Servicios)</p>	Semestral



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 24 de 30

Crterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Plazos de respuesta	Al gestionar un Trámite y/o Servicio en Línea, se debe informar a los usuarios el plazo de respuesta a su solicitud, el cual debe ser consistente con la información que la Entidad Pública en el Sistema Único de Información de Tramites - SUIT.	<ul style="list-style-type: none"> Al gestionar un trámite o servicio en línea, se informan los plazos para obtener la respuesta mediante cualquiera de los siguientes mecanismos, entre otros: aviso durante la gestión, correo electrónico, mensaje al móvil, al iniciar el proceso. Los plazos de respuesta deben coincidir con los establecidos en el SUIT. 	Subgerencia Administrativa	Gestión Recursos y Todas Los Procesos que tengan Tramites y Servicios)	Semestral
Estampado de tiempo	Se debe garantizar cuando sea requerido el registro de la fecha y la hora en la cual sucede la transacción electrónica para su archivo y conservación y la posterior consulta de los documentos electrónicos, teniendo en cuenta las políticas de archivo definidas por la entidad y la conservación de las transacciones electrónicas.	<ul style="list-style-type: none"> La fecha y hora es estampada en el producto del trámite o servicio en aquellos priorizados que requieren de esta, luego de analizar su necesidad jurídica. La Dirección Jurídica y Secretaria General de la empresa debe justificar por escrito el análisis de su pertinencia.	Subgerencia Administrativa	Gestión Recursos y Todos los Procesos que tengan Tramites y Servicios)	Semestral
Pagos electrónicos	Se deben habilitar mecanismos para el Pago en Línea, cuando los Trámites o Servicios así lo requieran.	Los pagos de los Trámites y Servicios priorizados se encuentran sistematizados.	Subgerencia Administrativa	Gestión Recursos y Todas Los Procesos (Que tengan Tramites y Servicios)	Semestral
Firma electrónica	Se debe habilitar la firma electrónica en los resultados de los Trámites o Servicios generados por la entidad en medios electrónicos, cuando éstos así lo requieran, en todo caso dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.	Se utiliza la firma digital en los Trámites o Servicios priorizados que requieren de esta, luego de analizar su necesidad Jurídica. La Dirección Jurídica y Secretaria General de la Empresa, debe justificar por escrito el análisis de su pertinencia	Subgerencia Administrativa	Jurídica y Secretaria General	Semestral
Firma digital	Se debe habilitar la firma digital en los resultados de los trámites o servicios generados por la entidad en medios electrónicos, cuando éstos lo requieran en todo caso dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.	<ul style="list-style-type: none"> Se utiliza la firma electrónica en los trámites o servicios priorizados que requieren de esta, luego de analizar su necesidad Jurídica. La Dirección Jurídica y Secretaria General de la Empresa debe justificar por escrito el análisis de su pertinencia	Subgerencia Administrativa	Jurídica y Secretaria General	Semestral
Medición de la satisfacción de los usuarios	Se debe contar con herramientas para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites y servicios de la entidad. Se recomienda a la entidad mantener los registros históricos de las mediciones adelantadas y publicar los resultados obtenidos.	<ul style="list-style-type: none"> Existe una herramienta para medir el grado de satisfacción de los usuarios una vez se ha realizado el Trámite o Servicio en línea. Existe el resultado de la última medición. 	Subgerencia Administrativa	Control Gestión Asesoría Privada Dirección Comercial	Semestral



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 25 de 30

Criterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Monitoreo a la gestión de Trámites y Servicios en Línea	La empresa debe contar con un mecanismo electrónico para generar estadísticas sobre el uso de los Trámites y Servicios en Línea.	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un mecanismo electrónico para generar estadísticas de uso de los trámites y servicios en línea. • Existe el resultado del monitoreo. 	Subgerencia Administrativa	Control Gestión Asesoría Privada Planeación Corporativa Dirección Comercial Dirección de Financiamiento	Semestral
Política del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Se debe contar con Políticas de Seguridad que incluyan: uso de registro de usuarios, gestión de sesiones seguras, generación de registros de auditoría y validez jurídica para dar pleno valor probatorio a los mensajes de datos, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.	Existe un documento que describa las Políticas de Seguridad definidas por la Empresa	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa Direcciones Control Gestión Jurídica y Secretaria General	Semestral
Cadena de trámites optimizada	Las entidades deben liderar o participar en la optimización de al menos una cadena de trámites a partir de las metodologías de identificación, priorización y optimización de cadenas de trámites desarrollada por Gobierno en Línea. Las acciones relacionadas con este criterio deben reportarse al Departamento Administrativo de la Función Pública, quien realizará seguimiento a la implementación a través de los Comités Sectoriales de Racionalización de Trámites y del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites – GRAT.	Está adelantando un proceso de optimización de al menos una cadena de trámites.	Subgerencia Administrativa	Gestión Recursos y Todas Los Procesos (Que tengan Tramites y Servicios) Subgerencia Técnica	Semestral
Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información	Las entidades deben ofrecer servicios de intercambio de información relacionados con al menos una cadena de trámites optimizada, siguiendo las políticas y estándares de interoperabilidad establecidos en el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea. Para las entidades que no lideran ni participan en cadenas de tramites: Las entidades deben ofrecer servicios de intercambio de información relacionados con al menos un flujo de información priorizado, siguiendo las políticas y estándares de interoperabilidad establecidos en el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea.	Se verifica el funcionamiento correcto del servicio de intercambio de información en cuanto a la competencia de la empresa (ofrecimiento o consumo).	Subgerencia Administrativa	Gestión Recursos (Trámites y Servicios). Todas Los Procesos (Que tengan Tramites y Servicios) Subgerencia Técnica	Semestral
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	Los servicios de intercambio de información, formularios, sistemas de información y bases de datos que se implementen deben ser desarrollados utilizando el lenguaje común para el intercambio de información.	En cada servicio de intercambio de información, formulario, sistema de información y base de datos que se cree luego de 2010/02/01 se usa el lenguaje estándar de intercambio de información. Para validar el uso del lenguaje se tomará una muestra de datos de cada desarrollo y se contrastará con las definiciones y conceptos de éste.	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa	Semestral



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 26 de 30

Crterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Uso de Sistemas de información y/o Intranet institucional	Las entidades deben contar con sistemas de información internos o con una intranet institucional que permitan el intercambio de información, los flujos de procesos y que soporten la oferta de información, tramites, servicios. La participación y la democracia electrónica	Para cada trámite en línea, servicio en línea, flujo de información, proceso de participación / democracia se cuenta con un sistema de información o la intranet institucional que soporta su funcionamiento.	Subgerencia Administrativa	Gestión Recursos (Trámites y Servicios). Planeación Corporativa Subgerencia Técnica	Semestral
Implementación de múltiples canales	Las entidades deben caracterizar a sus clientes para decidir cuales canales electrónicos son los más apropiados para la provisión de información, trámites, servicios, participación y democracia por medios electrónicos (internet, teléfono móvil, teléfono fijo, mensajes de texto, puntos electrónicos de atención, cajeros electrónicos, televisión digital, video conferencia, fax, audio respuesta). Una vez caracterizados deben adelantar las acciones necesarias para atender a sus clientes por múltiples canales; como mínimo uno adicional a Internet.	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con una definición de canales de acuerdo con la caracterización de los clientes. Cada Trámite y Servicio en línea cuenta con un canal adicional a Internet para la realización de al menos una de sus etapas (solicitud, ejecución, entrega de resultados o seguimiento). 	Subgerencia Administrativa	Gestión Recursos (Trámites y Servicios). Todos los Procesos	Semestral
Seguimiento al uso de múltiples canales	Las entidades deben evaluar los tiempos efectivos de respuesta a los usuarios por los diversos canales que se usan. Estos resultados deben ser publicados. Previamente la entidad debe haber definido estándares para la atención según cada canal.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizan evaluaciones de tiempo de respuesta de los diferentes canales que se utilizan en los trámites y servicios en línea. Se publican los resultados de las evaluaciones mencionadas. 	Subgerencia Administrativa	Gestión Recursos (Trámites y Servicios). Todos los Procesos	Semestral
Personalización	Las entidades deben definir los tipos y niveles de personalización de acuerdo con las características de sus usuarios. En el caso que atienda a población vulnerable debe darle prioridad a la misma.	Existe un mecanismo de personalización (de interfaz, de trato o de contenidos).	Subgerencia Administrativa	Gestión Recursos (Trámites y Servicios). Planeación Corporativa	Semestral
Accesibilidad Web	Los sitios web de las entidades deben cumplir la prioridad Doble A (AA) establecida por la Web Accessibility Initiative (WAI) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0. Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en http://tawdis.net Es recomendable utilizar más de una herramienta para validar la accesibilidad. Se sugiere tener en cuenta aquellas que son referenciadas en el sitio Web de la Web Accessibility Initiative de la W3C, las cuales se encuentran en la Sección denominada "Selecting Web Accessibility Evaluation Tools". Igualmente se sugiere habilitar un enlace para que los usuarios del sitio web puedan reportar a la entidad los errores de accesibilidad que encuentren.	<ul style="list-style-type: none"> No se encuentran errores identificados como "Problemas" al utilizar http://tawdis.net en la versión beta para los WCAG 2.0. Se debe validar la página inicial y al menos una página interna. <p>Observación: El criterio se puede dar por cumplido si los problemas no corregidos tienen una justificación soportada por los WCAG 2.0.</p>	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa	Semestral



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 27 de 30

Crterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Incentivos y/o estímulos	Se deben generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los Ciudadanos, Empresas y la Entidad misma. Las entidades deben definir una estrategia de comunicación para cada nuevo servicio, trámite o proceso de participación o democracia electrónica que adelanten. Adicionalmente, deben definir y dar a conocer al interior y a los ciudadanos, los procedimientos usados para los diferentes canales y los diferentes servicios. Las áreas responsables de un trámite o servicio en línea deberán trabajar de forma articulada con el objeto de enviar un mensaje unificado al público en general,	<ul style="list-style-type: none"> Existen elementos o estrategias de comunicación orientadas al fomento del uso de trámites, servicios o procesos de participación / democracia en línea. Existen soportes de la comunicación interna y externa realizada sobre los estándares de atención por los diferentes canales. 	Subgerencia Administrativa	Gestión Recursos (Trámites y Servicios). Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Semestral
Ventanillas únicas virtuales	La entidad debe liderar o participar en una Ventanilla Única Virtual, que ofrezca trámites y servicios al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> La empresa participa en al menos una ventanilla única o conforma su propia ventanilla. <p>Observación: el criterio no aplica cuando los trámites no pueden ser agrupados por temáticas.</p>	Subgerencia Administrativa	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones Todas los Procesos	Semestral
Formación en Gobierno En Línea	Los Planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir temáticas de Gobierno en línea.	El Plan de Capacitación de la empresa o su equivalente contiene temáticas de Gobierno en Línea.	Subgerencia Administrativa	Gestión Talento Humano	Semestral
Formación en temas relacionados con el Gobierno En Línea	Los Planes de capacitación y/o formación de la empresa deben incluir alguno de los siguientes aspectos asociados al Gobierno en línea: la optimización de procesos, el servicio al ciudadano. la gestión del cambio. Cadenas de trámites, Sistema electrónico para la Contratación Pública, la atención por múltiples canales, la modernización del Estado y la formulación de incentivos para la promoción del uso del Gobierno en línea.	El Plan de Capacitación de la entidad o su equivalente contiene al menos una temática de las relacionadas en el criterio.	Subgerencia Administrativa	Gestión Talento Humano	Semestral
Convocatoria para la participación por medios electrónicos	La convocatoria para procesos de participación debe realizarse teniendo en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Deben ser convocados por el Gerente General de la Empresa (o quien haga sus veces) a través de diversos medios de Comunicación, incluyendo el sitio Web. Debe convocarse a la población de Interés. La empresa debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar en el Portal del Estado Colombiano y en su portal, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta a las participaciones y las decisiones que se buscan tomar. 	<ul style="list-style-type: none"> Se adelantó una convocatoria por el Gerente General o quien haga sus veces. La convocatoria se realizó a la población de interés. Se publicaron los objetivos de los espacios, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta y las decisiones que se buscan tomar 	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones	Todas los Procesos	Semestral
Participación en línea	Las entidades deben habilitar espacios virtuales donde los ciudadanos puedan participar de manera activa en la discusión de temas concernientes a su gestión y de interés para los ciudadanos, las empresas o los servidores públicos.	Existe el espacio virtual donde se pueda realizarla participación.	Subgerencia Administrativa	Todas los Procesos	Semestral



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 28 de 30

Crterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Proyectos de normatividad	Las entidades deben publicar todos aquellos Proyectos de normatividad que se estén tramitando y deben habilitar algún mecanismo a través del cual se puedan recibir comentarios de los interesados, antes de publicar el texto definitivo. Esto aplica para aquellas normas que estén relacionadas con la información, trámites y servicios, dirigidos a ciudadanos, usuarios, o clientes de cada entidad.	Existe una sección donde se publican los Proyectos de normatividad y se disponen mecanismos (correo electrónico, foro o formulario) para comentar los documentos.	Subgerencia Administrativa	Subgerencias Administrativa y Técnica Direcciones de Planeación Corporativa, Jurídico y Secretaría General	Semestral
Redes sociales	Las entidades deben habilitar espacios para la participación haciendo uso de redes sociales o utilizando las herramientas de participación con las que cuenta el Portal del Estado Colombiano.	Se utilizan las redes sociales para la participación o las herramientas de participación del Portal del Estado Colombiano.	Subgerencia Administrativa	Todos los Procesos	Semestral
Resultados de la participación por medios electrónicos	Las entidades deben publicar por medios electrónicos los resultados de la participación de la ciudadanía para la construcción de Políticas, Planes o Programas, al igual que los comentarios sobre los Proyectos de normatividad Dicha publicación debe hacerse al finalizar los ejercicios implementados.	Se publican los resultados en medios electrónicos, de la participación una vez ha terminado el ejercicio.	Subgerencia Administrativa	Todos los Procesos	Semestral
Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial	Cada sector/ramas u organismo debe incorporar la Estrategia de Gobierno en Línea dentro de sus objetivos de planeación. Para ello debe incluirse el Gobierno en Línea en los instrumentos de Planeación y de Control de Gestión que utilice (Plan Estratégico, SISTEDA, Planes de Acción o SIGOB).	<ul style="list-style-type: none"> En los instrumentos de Planeación y de Control de Gestión que utilice la empresa, se encuentra la Estrategia de Gobierno en línea como uno de los temas planteados. En los instrumentos de planeación y de control de gestión que utilice el sector, se encuentra la Estrategia de Gobierno en línea como uno de los temas planteados. Los líderes de sector cuentan con un esquema de coordinación y seguimiento para el cumplimiento del Gobierno en línea del sector. 	Subgerencia Administrativa	Planeación Corporativa	Semestral
Incentivos para la participación por medios electrónicos	Las entidades deben implementar incentivos para que los ciudadanos puedan participar en los espacios electrónicos habilitados. Dichos incentivos deben incorporar como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> Acciones de sensibilización a través de diversos medios (no únicamente virtuales). Acciones de capacitación a través de diversos medios (no únicamente virtuales). Campañas masivas de comunicación dirigidas a la promoción de los espacios virtuales habilitados. 	Existen incentivos (sensibilización, capacitación, campañas de comunicación) para el uso de los espacios de participación por parte de los grupos de interés.	Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones Subgerencia Administrativa	Todos los Procesos	Semestral



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 29 de 30

Criterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Convocatoria para la Democracia en línea	<p>La convocatoria debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deben ser convocados por el director de la entidad (o quien haga sus veces) a través de diversos medios de comunicación, incluyendo el sitio web de la entidad. • Debe convocarse como mínimo a los siguientes sectores: miembros de la comunidad, representantes de agremiaciones, representantes de la sociedad civil y organizaciones sociales, representantes de la academia, periodistas, servidores públicos o grupos de interés de la entidad. • La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta a las participaciones y las decisiones que se buscan tomar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se adelanta una convocatoria por el Gerente General • La convocatoria se realizó a la población de interés. • Se publicaron los objetivos de los espacios, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta y las decisiones que se buscan tomar. 	<p>Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones Subgerencia Administrativa</p>	<p>Planeación Corporativa Jurídica y Secretaria General</p>	<p>Semestral</p>
Discusión y consulta en línea	<p>Las entidades deben habilitar mecanismos (tales como foros en línea, listas de correo, salas de conversación, blogs o redes sociales) a través de los cuales los ciudadanos o los grupos de interés participen de manera activa en la construcción de políticas, Planes o programas y en la toma de decisiones. Estos espacios deben cumplir con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los ciudadanos deben tener la posibilidad de registrarse e identificarse plenamente a través de cualquier mecanismo de autenticación electrónica o firmas digitales. • La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar, las condiciones para participar y las decisiones que se busca tomar. • Al inicio de cada año o semestre, la entidad debe definir y publicar los temas que someterá a consulta, discusión y votación a través de medios electrónicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe el mecanismo donde los grupos de interés pueden participar, previo a un registro que permita la identificación. • Están publicados los objetivos de los espacios, las condiciones para participar y las decisiones que se buscan tomar. 	<p>Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones Subgerencia Administrativa</p>	<p>Comité GELT</p>	<p>Semestral</p>
Propuestas en línea	<p>Las entidades deben habilitar espacios virtuales para que los ciudadanos, empresarios y servidores públicos plenamente identificados, puedan realizar propuestas para la gestión de la entidad y proponer acciones relacionadas con la las Políticas, Planes o Programas de la entidad pública. Así mismo se deben proveer mecanismos para hacer seguimiento a las propuestas realizadas.</p>	<p>Existe el espacio virtual donde los grupos de interés pueden realizar su aporte.</p>	<p>Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones Subgerencia Administrativa</p>	<p>Planeación Corporativa</p>	<p>Semestral</p>



Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.

Documento Controlado

Código: GG-D-020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 15-12-25

Página: 30 de 30

Criterios	Observaciones	Contenidos Mínimos del Criterio (El criterio se cumple si:)	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Seguimiento en línea a la democracia electrónica	<p>Las entidades deben habilitar espacios virtuales interactivos donde la ciudadanía en general pueda hacer seguimiento al proceso de construcción de Políticas, Planes o programas y a la toma de decisiones.</p> <p>Estos espacios pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de información que permitan la generación de estadísticas actualizadas sobre el avance, cobertura y cumplimiento de las metas Estratégicas de la entidad. • Eventos virtuales de rendición de cuentas. • Conformación o consolidación de Veedurías Ciudadanas, redes de control y de voluntariado por medios electrónicos, quienes podrán ejercer control social y político en el marco de la constitución y la Ley. 	<p>Existe al menos uno de los siguientes espacios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de información, eventos virtuales de rendición de cuentas, conformación o consolidación de veedurías ciudadanas, redes de control y de voluntariado por medios electrónicos. 	<p>Planeación Corporativa</p>	<p>Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones Subgerencia Administrativa</p>	<p>Semestral</p>
Resultados de la democracia por medios electrónicos	<p>Las entidades deben publicar por medios electrónicos los resultados de las consultas para la construcción de Políticas, Planes o Programas y de la toma de decisiones.</p> <p>Dicha publicación debe hacerse al finalizar los ejercicios implementados.</p>	<p>Se publican los resultados por medios electrónicos, del ejercicio de democracia una vez ha terminado.</p>	<p>Planeación Corporativa</p>	<p>Asistente de Gerencia Área de Comunicaciones Subgerencia Administrativa</p>	<p>Semestral</p>