NECESIDAD ARQUITECTURA Y PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS – OFICINA TIC N° 6

1. ANTECEDENTES

En el año 2021, la Alcaldía de San José de Cúcuta realizó la renovación del portal web, el cual fue diseñado y adoptado mediante la normativa vigente que cumple con la ley de transparencia y de acceso a la información pública contenida en la ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", como una estrategia para la participación ciudadana, fortalecer la transparencia, la apertura de datos, mejorar la usabilidad y la arquitectura de la página, pensando en la facilidad de acceso para el ciudadano para el desarrollo de trámite o consultas.

El portal también está diseñado para que los ciudadanos puedan radicar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en línea, con el objetivo de facilitar los trámites al ciudadano evitando desplazamientos a las instalaciones de la administración.

Así mismo, en atención a la política de accesibilidad estipulada en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, la Constitución Política de Colombia, la jurisprudencia de la Corte Constitucional, las leyes sobre la materia y la resolución 1519 de 2020 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos" y sus anexos, se implementaron actualizaciones como:

(i) Mini clips con lenguaje de señas en el menú principal de la página web;
(ii) Menú de accesibilidad que permite hacer cambios en la página como aumentar el tamaño del texto, disminuir el tamaño del texto, convertir la página a escala de grises, convertir página a alto contraste, convertir página a contraste negativo, poner fondo claro, subrayar enlaces, y,
(iii) Convertir a fuentes legibles cualquier tipo de texto incorporado.

2. INSUMOS PARA EVALUAR

✓ **Nombre:** Servicio de actualización y mantenimiento de la página web de la Alcaldía de San José de Cúcuta.
✓ **Código BPIN:** 2021540010096
✓ **Fecha de Creación:** 17/06/2021
✓ **Problema Central:** Dificultad de la ciudadanía y de los funcionarios públicos para acceder a la información en el sitio web principal de la Alcaldía de San José de Cúcuta.

✓ **Objetivo General:** Facilitar el acceso a la información en el sitio web principal de la Alcaldía de San José de Cúcuta.

✓ **Objetivo Específico 1**: Mejorar el acceso a la información en el sitio web principal de la Alcaldía de San José de Cúcuta.
✓ **Producto: 1.1** Servicio de información actualizado (Producto principal del proyecto).
✓ **Actividad 1.1.** Realizar soporte y actualización a la página web institucional.
✓ **Actividad 1.2** Implementar mejoras a la página web institucional

3. ANÁLISIS DEL PROBLEMA

La página web institucional es el medio de comunicación de mayor impacto con el que cuenta la entidad, ya que a través de ella el ciudadano y el personal de la Alcaldía puede acceder a la información pública, a servicios, consultas, trámites, entre otras acciones.

En este sentido, se pretende cumplir los estándares establecidos en la mencionada Ley 1712 de 2014, la cual prescribe que se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios:

> "…**Principio de facilitación.** En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.
>
> **Principio de eficacia.** El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.
>
> **Principio de la calidad de la información.** Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.
>
> **Principio de la divulgación proactiva de la información.** El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y

> comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros." (Artículo 3, *ibid.*)

En igual sentido, se tiene el artículo 7 del cual se destaca que la disponibilidad de la información deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. **Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, éstos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.**" (destacado fuera de texto)

De otra parte, la jurisprudencia de la Corte Constitucional en la sentencia T-511 de 2012 ha establecido sobre el derecho en el acceso a la información lo siguiente:

> "Se han puesto de relieve los vínculos existentes entre el derecho de acceso a la información y los principios de transparencia y publicidad que deben caracterizar la actuación de los poderes públicos en un Estado de Derecho ya que contribuye al control ciudadano sobre las agencias estatales al obligarlas a explicar públicamente las decisiones adoptadas y el uso que le han dado al poder y a los recursos públicos, se convierte por lo tanto en un instrumento para combatir la corrupción y para hacer efectivo el principio de legalidad, entendido como el sometimiento de los servidores públicos a los fines y procedimientos que les impone el derecho. Finalmente se ha convertido en una herramienta esencial para la satisfacción del derecho a la verdad de las víctimas de actuaciones arbitrarias y de violaciones de derechos humanos y para garantizar el derecho a la memoria histórica de la sociedad".

Por esta razón, se hace necesario que desde la Alcaldía de San José de Cúcuta se desarrollen las acciones correspondientes para mantener la página web institucional en funcionamiento, actualizada y con mejoras constantes que faciliten la usabilidad por parte del ciudadano y de las diferentes dependencias de la administración municipal.

4. SOLUCIÓN PROPUESTA

Para ∃arantiÎar ta actʤaſiÎaciónΣ Ŝſ YantŜniYiŜnto è Ŝſ corrŜcto ŦʤncionaYiŜnto ŘŜ ta LJłEina ǿŜō ŘŜ ta aſcaſŘ№aΣ ăŜ rŜIjʤiŜrŜ ta LJrŜătación ŘŜ ăŜrǾicioă ŘŜ ŘŜăarroſſo ŠăLJŜciaſiÎaŘo ŘŜ ăoŦtǿarŜ IjʤŜ LJŜrYita LYLJſŜYŜntar accionŜă ŘŜ YantŜniYiŜntoΣ actʤaſiÎacionŜăΣ ŘŜăarroſſoă è YŜ℁oraă Ŝn ta LJłEina inătitʤcionaſ Ŝn cʤanto a ta accŜăiōiſiŘaŘ ǿŜōΣ ∃arantiÎanŘo ta ʤăaōiſiŘaŘ LJor LJartŜ ŘŜſ ciʤŽaŘanoΣ tŜniŜnŘo Ŝn cʤŜnta Ŝſ cicſo ŘŜ ŘŜăarroſſo ŘŜ ăoŦtǿarŜ aLJficanŘo ſaă ōʤŜnaă LJrłcticaă IjʤŜ inØoſʤcraY

- ✓ Análisis.
- ✓ Diseño e Implementación.
- ✓ Pruebas, Uso y mantenimiento.

Lo anterior, con el fin de garantizar que el sitio Web tenga funciones que sean eficientes, fiables, seguras y respondan a las necesidades de los usuarios finales, que en este caso son los ciudadanos.

Sumado a esto, se debe destacar la importancia de la implementación de la política de racionalización de trámites para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos y procesos, así como la necesidad de mejorar los indicadores de gobierno digital de la administración municipal.

5. CONCLUSIONES

Una vez plasmada la necesidad tecnológica y el fundamento jurídico que da carácter de derecho fundamental en el acceso a una información sin obstáculos ni barreras, se requiere que la información de la página web de la Alcaldía de Cúcuta sea accesible, actualizada y se mantenga en correcto funcionamiento para el uso y acceso de la ciudadanía y de las diferentes dependencias de la alcaldía.

La mejora y mantenimiento de la página web de la Alcaldía de San José de Cúcuta es una inversión necesaria para mejorar la comunicación con la ciudadanía, la transparencia y la eficiencia de la gestión pública.

Los servicios digitales reducen la carga administrativa para sus usuarios (funcionarios y ciudadanos) y las organizaciones que los sirven, aumentando así la eficiencia de la administración pública. Por estas razones, se hace necesaria la digitalización de algunos trámites de las dependencias que permitan la disminución de la carga administrativa para lograr que sean más eficientes las solicitudes por parte de los ciudadanos.

Miguel Eduardo Becerra Navarro
Jefe de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Alcaldía de San José de Cúcuta
Correo electrónico: tic@cucuta.gov.co

Elaboró: Nohora López – Contratista oficina TIC
Revisó: Daniel Limas – Contratista oficina TIC
Revisó: Andrés Jaimes- Abogado Oficina TIC
Aprobó: Leonardo David Mora – asesor TI