

PARTICIPA+
YUMBO



PROTOTIPO



Smurfit Kappa

Fundación Smurfit Kappa
Colombia



PROPAL

GdO
Gases de Occidente

CELZIA
La energía que quieres

Fundación corona

(DISEÑO PÚBLICO)



CREEMOS
YUMBO

Prototipo unificado

Ahora bien, teniendo en cuenta los resultados de los talleres de co-creación y aquel con los funcionarios, se llegó a un prototipo unificado. Este prototipo comprende seis (6) factores que lo conforman y a los que responde: Lineamientos base, Usuarios, Problemas, Soluciones, Promesas de valor, Funcionalidades y Consideraciones de Back Office. Para la definición de las funcionalidades se realizaron sesiones complementarias de ideación y aterrizaje para la maqueta del prototipo.

Lineamientos base

Hace referencia a las necesidades clave de la ciudadanía y el municipio, en general, en términos de transparencia.

A continuación, se encuentra el listado de los lineamientos resultantes de todos los ejercicios.

- Es necesario trabajar con un enfoque de oferta y demanda de la información.
- Existe la necesidad de formular el plan de apertura y de uso de datos abiertos.
- Se requiere un diagnóstico de las necesidades de información de los agentes externos.
- Se necesita una capacitación y divulgación de estrategias de servicio al ciudadano.
- Es necesario publicar los conjuntos de Datos Abiertos.
- Es necesaria la utilización de canales de información para la rendición de cuentas.
- Los líderes no encuentran información disponible, y, como consecuencia, no les permite articularse.
- Hay un bajo nivel de respuesta a solicitudes de información.
- No se tiene información sobre informes de programas.
- No se tiene información sobre las competencias de las entidades.
- Hay una falta de publicidad y comunicación de la gestión del gobierno local.
- Se requiere fortalecer el carácter participativo de las Juntas de Acción Comunal (JAC).

- Es necesario mejorar la información de inversión de recursos, de avances de obras y de resultados de los procesos participativos.
- Existe una demanda de más datos abiertos e informes de gestión.
- Necesidad de tener más facilidades para hacer seguimiento de PQRs.
- Necesidad de la administración de recopilar información de los grupos de interés para su caracterización y la posibilidad de ofrecer soluciones dirigidas.
- Es necesario facilitar el acceso a información por parte de personas en condición de discapacidad.
- Se requiere interoperabilidad de la información para la toma de decisiones estratégicas.
- Hay que tener en cuenta los datos de satisfacción de los grupos de valor.
- Se requiere mejorar la calidad de la información en salud, la cual está desactualizada y es imprecisa.
- Se necesita la georeferenciación de obras incompletas y eventuales problemas de saneamiento.
- Es importante que el alcance de la solución sea de toda la ciudadanía.
- Se necesitan mecanismos para conocer y analizar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios.

Usuarios

Los usuarios se refieren a quiénes serán las personas que van a hacer uso de la interfaz. En este caso, será la ciudadanía, las Juntas de Acción Comunal (JAC) u organizaciones de veeduría y las entidades del Gobierno de Yumbo o del Gobierno Local.

Problemas

Este factor hace referencia a las problemáticas identificadas en la transparencia del municipio. Al final, son justamente estos problemas los que se están buscando solucionar con el prototipo creado. Los problemas son los siguientes:

1. Baja calidad e integración de los datos de las distintas dependencias de la alcaldía de Yumbo para la toma de decisiones estratégicas.
2. Barreras para el acceso a la información y los datos relevantes para el ciudadano y el control social de la gestión pública.
3. Barreras para la coordinación e incidencia de la ciudadanía y de las Juntas de Acción Comunal (JAC) u organizaciones interesadas.
4. Barreras de conocimiento para la administración local acerca de la satisfacción de los grupos de valor frente a la prestación de sus servicios.

Soluciones

Las soluciones listadas a continuación son aquellas que responden a los problemas mencionados anteriormente. El prototipo final está diseñado para que sus funciones permitan cumplir con estas soluciones.

La Interfaz digital en línea permitirá la interacción entre la ciudadanía, las JAC u organizaciones de veeduría, entre estas y la Administración Municipal que además incluya:

1. El acceso a los datos que le permita a cada uno de los tipos de usuario consultar, descargar y/o cruzar la información que les sea relevante.
2. Calificar los servicios de la Administración Municipal para trabajar en el mejoramiento de estos y de la relación con los habitantes de Yumbo.
3. Herramientas para el control social y el seguimiento de la inversión y las obras que permitan la elaboración de informes y rendición de cuentas.
4. La colaboración o articulación con la Administración, en la identificación y la solución de retos públicos para una mayor eficiencia y eficacia de los accionables que se construyan.
5. Integrar a la ciudadanía y a las JAC u organizaciones de veeduría para la articulación de su labor y que así se pueda trabajar conjuntamente para metas comunes.

Promesas de valor

Las promesas de valor corresponden a las diferentes maneras en las que el prototipo será valioso para los diferentes usuarios. Estas son:

- De fácil acceso por el móvil.
- Con condiciones de usabilidad y facilidad de navegación.
- Accesible para personas en condición de discapacidad.
- De bajo consumo de datos.
- Que cada tipo de usuario tenga permisos para distintos tipos de funcionalidades.

Funcionalidades

Son las funciones, servicios y utilidades que ofrecerá el prototipo para sus usuarios. Este factor tuvo más de una sesión de ideación teniendo en cuenta que el desarrollo

del prototipo tendrá diferentes fases también, ya que la complejidad de algunas de sus funcionalidades es mayor y requieren más tiempo.

Sesión 1

Estas fueron las funcionalidades más básicas que salieron de la primera sesión de la unificación del prototipo. Estas consistieron en ser las generales, sin mucha especificación o diferenciación por fase o población.

- Ubicación GPS
- Formulario para cargar datos e imágenes.
- Módulo de consulta de datos con motor de búsqueda y de filtro.
- Módulo de PQRS que funcione como Ventanilla Única.
- Conexión con una mesa de ayuda en Whatsapp, con bot o con funcionarios.
- Reportes de datos con interfaz de visualización gráfica.

Sesión 2

En la segunda sesión de ideación de las funcionalidades, éstas se hicieron de manera diferencial teniendo en cuenta distintos tipos de usuario. En este caso, se definieron los perfiles de los usuarios, sus incentivos para hacer uso de la interfaz y las funcionalidades que tendrá dependiendo de estos.

Ciudadanos

Perfil	Incentivos	Funcionalidades
<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes prestando servicio social obligatorio • Estudiantes universitarios • Jóvenes activistas • Adultos comprometidos • Adultos enojados o con un interés fugaz 	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivo escolar y/o incentivo de cambio • Cambio organizado • Cambio que responde a un interés político • Rabia pasional y/o necesidad ocasional 	<ul style="list-style-type: none"> • Ventanilla única virtual (Chatbot de preguntas frecuentes) • Acceso a información de trámites y servicios • Visualización y descarga de información relevante • Peticiones georeferenciadas (formulario) • Denuncias georeferenciadas (formulario) • Priorizador de

		recursos <ul style="list-style-type: none"> ● Seguimiento a obras de infraestructura ● Calendario de fechas importantes
--	--	---

Tabla 1 - Perfil, incentivos y funcionalidades de la interfaz para los usuarios de la ciudadanía. Elaboración propia (2021)

JAC y Organizaciones de Veeduría

Perfil	Incentivos	Funcionalidades
<ul style="list-style-type: none"> ● Directivos de la junta ● ONG o fundaciones ● Veedurías ciudadanas ● Personería de Yumbo y del Valle ● Concejales y funcionarios del concejo ● Organizaciones gremiales y sindicatos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Reconocimiento y visibilizarse con la comunidad ● Facilidad de ejecutar la labor ● Fortalecer la incidencia ● Mostrar gestión ● Gestión del conocimiento en relación con planeación o ejecución de proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Registro de integrantes de la JAC o la Veeduría (sujeto a aprobación) ● PQRS georeferenciados ● Crear peticiones públicas ● Chat/foro de juntas ● Enviar mensajes o consultas ciudadanas por barrios ● Alertas calendarizadas de procesos importantes

Tabla 2 - Perfil, incentivos y funcionalidades de la interfaz para los usuarios de las JAC y organizaciones de veeduría. Elaboración propia (2021)

Entidades Municipales

Perfil	Incentivos	Funcionalidades
<ul style="list-style-type: none"> ● Departamento de Planeación ● Secretaría de Bienestar Social y Participación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mejorar en el FURAG ● Reconocimiento ● Seguir contando con el respaldo de la ciudadanía ● Llegar a más personas (incidencia) ● Accesibilidad a la administración ● Comunicación de 	<ul style="list-style-type: none"> ● Notificaciones push ● Contacto directo con JAC y redes de liderazgos y veedurías <ul style="list-style-type: none"> ○ Hacerles peticiones ● Campañas colectivas <ul style="list-style-type: none"> ○ Consultas rápidas

	<p>datos relevantes para actores de interés del municipio</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Generar consultas 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Priorizaciones rápidas ● Chat de atención ciudadana ● Enviar informes de rendición de cuentas
--	---	---

Tabla 3 - Perfil, incentivos y funcionalidades de la interfaz para los usuarios de las entidades municipales. Elaboración propia (2021)

Funcionalidades futuras

Las funcionalidades listadas a continuación, corresponden a aquellas pensadas para una fase más adelantada del diseño, implementación y evaluación del prototipo. Lo que esto quiere decir es que una vez se ponga en marcha el prototipo y se valide su recepción y eficiencia, se pensará en que el paso siguiente sea habilitar estas funcionalidades que podrían ser de gran utilidad para los distintos tipos de usuarios. Estas son:

- **Interoperabilidad de datos y procesos misionales entre entidades**, es decir, contar con un sistema de información que permita compartir datos e información al interior de la administración municipal.
- **Mapa de consulta de intervenciones**, en el cual la información recolectada a partir de las interacciones en la interfaz se muestra de manera georeferenciada para identificar patrones, focos de intervención y barrios involucrados.
- **Informes de rendición de cuentas por barrio o georeferenciado**, en el cual la ciudadanía puede acceder a información, microdatos y reportes de interés específico para su localidad.

Consideraciones de Back Office

Estas son las consideraciones administrativas/operativas/técnicas que se deben tener para la marcha de la interfaz; es la parte detrás del funcionamiento que el usuario no ve.

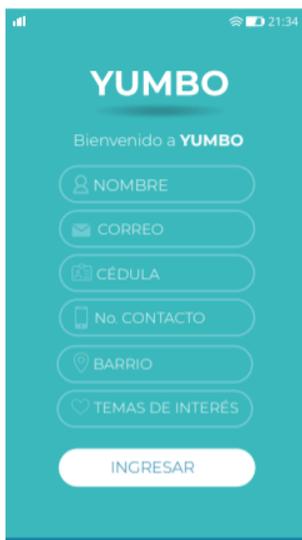
- Nube para almacenamiento de la información.
- Personas en los procesos y procedimientos.
- Cultura de datos.
- Analítica de datos.

Prototipo

Usando la técnica de diseño de wireframes¹, se presentan a continuación un conjunto de diseños que responden a las características enunciadas del prototipo unificado. En este documento se presentan a manera de “*pantallazos*”, sin embargo, accediendo a este enlace por medio de un equipo de escritorio o móvil o escaneando el código QR del costado derecho es posible hacer una visualización más interactiva de la interfaz que aterriza el prototipo propuesto.



(QUIÉN ES **USTED**)



(INTERESES ENTIDADES)



(CHAT**BOT**)

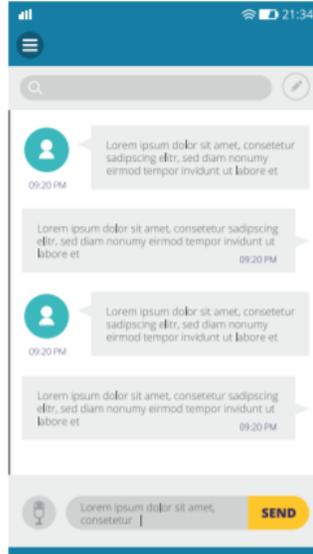


¹ Son una representación visual de la estructura y funcionalidad de una sola página web o pantalla de aplicación móvil. Los wireframes se usan en las primeras etapas del proceso de desarrollo con el fin de establecer la estructura básica de una página antes de agregar el contenido y el diseño visual, y se puede crear con papel, directamente en HTML/CSS o con aplicaciones de software. Tomado de LucidChart: <https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-wireframe-para-un-sitio-web>

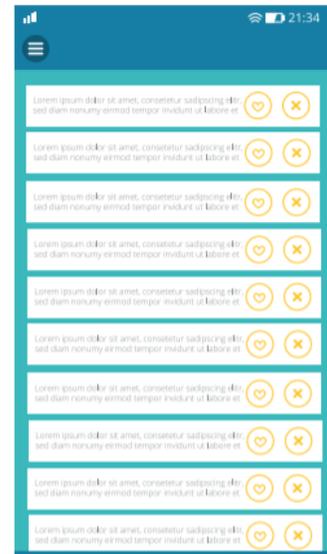
(SELECCIÓN JAC)



(CHAT)



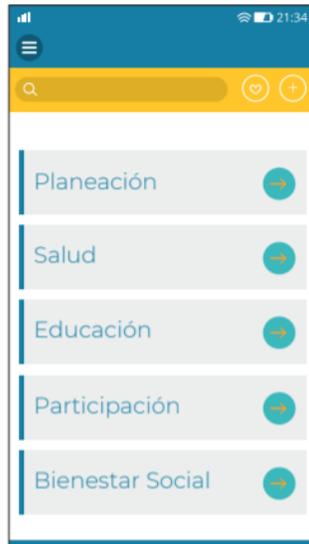
(ENCUESTAS)



(SELECCIÓN ENCUESTA)



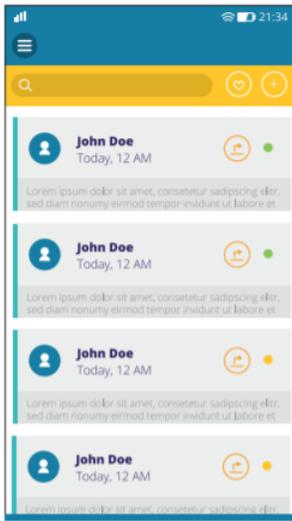
(CONSULTA DE INFORMACIÓN)



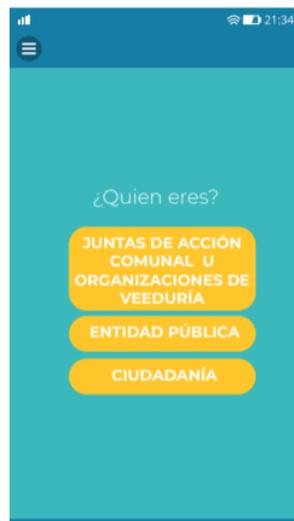
(CONSULTA DE INFORMACIÓN)



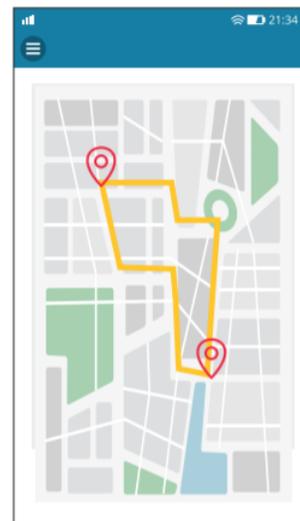
(NOTICIAS)



(USUARIO)



(UBICACIÓN)



(REPORTE DE NOVEDADES)



(SELECCIÓN ADMIN)



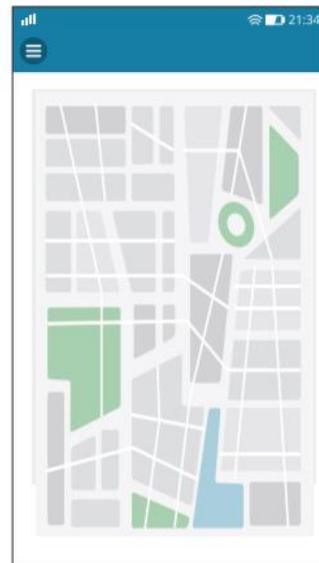
(INTERESES CIUDADANO)



(INTERESES
JAC)



(UBICACIÓN)



Interacciones tipo

A continuación, se presentan cuatro ejemplos de posibles casos de uso del prototipo unificado de la interfaz presentada anteriormente. Estos, simulan la utilización que podrían darle los diferentes tipos de usuarios, resaltando la operatividad y funcionalidad del prototipo, con los fines que cada uno de ellos tenga.



Una persona integrante de una JAC desea realizar una denuncia de una escuela de formación en artes que hay en su barrio, que ya se encuentra construida, pero por motivos desconocidos aún no está en funcionamiento. Para realizar la denuncia, la persona quiere saber qué datos oficiales existen acerca del avance de esta obra, para así lograr que su denuncia tenga un impacto real. También desea saber, si en el municipio, existen otras ofertas de servicios similares a lo que ofrecería la escuela de formación, para compartir esta información como una alternativa al centro de formación, con las demás personas de su barrio.



Una persona se encuentra preocupada por la situación de inseguridad en su barrio y quiere llamar la atención de la comunidad y las autoridades para que se puedan tomar medidas. Para ello, decide crear una petición pública que llega tanto a la JAC de su localidad como a la

administración municipal, quienes toman en cuenta esta petición para crear espacios de diálogo con la comunidad, conocer con mayor detalle la problemática y proponer rutas de acción en coordinación con las autoridades.



Una organización social de Yumbo ha sido seleccionada por un organismo nacional o multilateral para poner en marcha un proyecto que impactará la comunidad. Esta organización decide compartir a través de un foro público en la plataforma el proceso llevado a cabo y las lecciones aprendidas para que otras organizaciones y personas del municipio puedan acceder a esta gestión del conocimiento y fortalecer conjuntamente capacidades de gestión e incidencia.



La alianza empresarial de Yumbo se encuentra interesada en realizar un proceso de formación en el uso de TIC para personas líderes y responsables de procesos sociales y comunitarios, para lo cual crean una convocatoria que llega como notificación al celular o correo de los usuarios registrados en la plataforma.

Firma:

Daniel Uribe Parra

Director Ejecutivo Fundación Corona