

Ciudadanos al Día

Premio a las Buenas Prácticas Gubernamentales 2006

Categoría:

Transparencia y Acceso a la Información

Municipalidad Provincial de Piura

A. RESUMEN EJECUTIVO

Título de la BPG presentada: Portal Electrónico de la Municipal Provincial de Piura.

Nombre de la Institución Postulante: Municipalidad Provincial de Piura

Departamento: Piura

Nombre de la Categoría a la que postula: Transparencia y Acceso a la Información

Beneficio para la ciudadanía:

El ciudadano tiene ahora fácil acceso a la información municipal, con la posibilidad de conocer al detalle como se gastan, administran e invierten los fondos públicos.

Además el portal crea la necesidad que los vecinos hagan de la tecnología existente, para vigilar fiscalizar y prevenir actos de corrupción en las laborales que realiza su gobierno local.

Acercar al ciudadano a sus autoridades ya que encuentran un medio económico y eficaz para hacer escuchar sus ideas e inquietudes.

Ayuda a fomentar entre los ciudadanos el cariño por la ciudad en que habitan, ya que se siente el incremento y la popularidad de esta a nivel de turismo nacional y extranjero.

Descripción del problema a encarar:

El principal problema a afrontar es la falta de mecanismos que faciliten el acceso a la información del estado. La mayor parte de la información que procesa el municipio se encuentra en formatos de difícil acceso, por lo que se hace indispensable una marcada inversión en tecnología tanto física como lógica.

La existencia de funcionarios con poca cultura facilitadora para brindar esta información libremente es un tema al que debió dársele el tratamiento oportuno y será una tarea también a futuro.

Ciudadanos que han perdido significativamente la credibilidad en sus autoridades, específicamente de su gobierno local.

Descripción de la Buena Práctica:

Nuestro Portal Electrónico tuvo una serie de transformaciones en cuanto a la forma a la forma como se presentan los contenidos, así como a los servicios y utilidades que se desarrollaron orientados a facilitar al ciudadano al acceso a la información de su interés.

Pasó de ser un portal con información estática actualizada manualmente cada 2 ó 3 días, a un portal que trabaja interrelacionado con sistema a los que accede en tiempo real y brinda al interesado datos actualizados al momento mismo de realizada la consulta. Hoy en día el administrativo puede realizar gestiones a través de Internet de forma autónoma en nuestro portal.

Desarrollamos alrededor de 50 módulos que interactúan directamente con la Base de Datos de más de 10 sistemas que contienen toda la información municipal. Entre los principales sistemas tenemos (de Contabilidad, Tesorería, Logística, Presupuesto, Planificación, Fiscalización, Atención al ciudadano, Transportes, Remuneraciones, Registros Civiles, SATP, etc.). El resultado es 30 consultas en línea diferentes a los que se pueden acceder sin costo y de manera virtual.

Con un reducido presupuesto asignado a la oficina encargada del mantenimiento del Portal, se realizaron mejoras tecnológicas de equipos y se adquirió lo más necesario en partes de computadoras. Los dos analistas de sistemas aprendieron de forma autodidacta lo necesario para desarrollar los exigentes módulos virtuales que serían las útiles herramientas orientadas al ciudadano.

El diseño de las consultas hasta ahora implementadas han sido pensadas con la finalidad de ofrecerle al ciudadano, diferentes opciones a los servicios municipales, facilitarle e acceso a vigilar el gasto público; por otra parte, orientación necesaria a nuestros potenciales visitantes, turistas o empresarios.

Impacto alcanzado:

Nuestro Portal Electoral recibió cerca de 70,000 visitantes desde marzo de 2003 a setiembre de 2004. Durante el año 2005, tuvo un tráfico que superó los 156,000 visitantes distintos. Se espera para el presente año 2006 llegar a las 200,000 visitas.

En el primer trimestre del presente año, se han atendido más de 100 quejas virtuales de ciudadanos. Durante el año 2005 fueron 160 quejas las que se recibieron y atendieron; de abril a diciembre del 2003 tuvimos sólo 52 quejas. Contamos con suscripción al boletín electrónico de noticias. Esta libre suscripción ha dado como resultado que en 6 meses de implementada, se haya llegado a un total de 460 suscriptores.

Principales actores involucrados:

- Juan Carlos Fahsbender Céspedes, Asesor de Alcaldía
- Alexi Berrú More, Jefe de la Oficina del Centro de Información y Estadística
- Michael Atamara Cruz, Programador de Sistemas
- Jhonatan Fernández Rojas, Experto en Seguridad de Redes

Datos de Contacto:

Nombre: Alexi Berrú More

Cargo: Jefe de la Oficina del Centro de Información y Estadística

E-mail: aberru@muniipiura.gob.pe

Teléfono: (073) 307775 anexo 232

Fax: (073) 326225

Web: www.muniipiura.gob.pe

B. EXPLICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Descripción

Desde el inicio de la actual gestión, la Municipalidad Provincial de Piura (MPP), decidió utilizar las Tecnologías de Información y Comunicación, como un aliado importante en el proceso para modernizar la institución Municipal. Una de las preocupaciones iniciales, fue recuperar la confianza de la ciudadanía a través de la transparencia, para lo cual desarrollamos un Portal Electrónico que brinda fácil acceso a la información municipal, destacando al detalle cómo se gastan, administran e invierten los fondos públicos. Otro objetivo que cumple este portal, es la promoción de Piura como un destino turístico y de inversiones, intentando insertarla en el mapa de los efectos positivos de la globalización.

Nuestro Portal Electrónico se actualiza varias veces al día, además muestra en tiempo real y de manera dinámica la información de Pago de Proveedores; la demanda de productos o servicios de las diferentes unidades orgánicas, denominada “Requerimientos del día”; las remuneraciones del personal nombrado y contratado; la ejecución del gasto tanto de los Proyectos de Inversión como el Gasto Corriente de las Unidades Orgánicas, denominada “Gastos Presupuestales”; y el seguimiento de los expedientes presentados por los administrados.

Así también, se tiene acceso vía Internet a consultas de establecimientos comerciales que cuentan o no con licencias, denominada “Licencias de Funcionamiento”; las Multas de Tránsito, las deudas de los ciudadanos que tienen su origen en la acción u omisión que contravengan las Ordenanzas Municipales, denominada “Multas Administrativas” (consulta al sistema de la Oficina de Fiscalización y al sistema de la División de Licencias); “Las Licencias de Conducir” para vehículos menores; los vehículos autorizados para brindar servicio de taxi, denominado “Permisos de Taxi Libre” (enlazando al sistema de SATP y la Oficina de Transportes).

El diseño de las consultas hasta ahora implementadas han sido pensadas con la finalidad de ofrecerle al ciudadano, diferentes opciones respecto a los servicios municipales, facilitarle el acceso a vigilar el gasto público; por otra parte, orientación necesaria a nuestro potenciales visitantes, turistas o empresarios.

Es muy frecuente que hayan ciudadanos que vengan hasta la municipalidad a consultar si algún familiar o amigo figura en los registros de nacimientos de ésta Municipalidad, o si los datos están correctos. De igual forma tenemos consultas sobre partidas de matrimonio, es por ello que decidimos también poner a disposición y de acceso gratuito las consultas de “Partidas de Nacimiento” y “Partidas de Matrimonio Civil”. Estas consultas han beneficiado significativamente a aquellos que residen en otras ciudades del Perú o en el extranjero.

Los correos de consultas no se hacen esperar y cada vez más van en aumento, esto debido a nuestra internase en la línea que permite al ciudadanos enviarnos su “Queja o Consulta Ciudadana” desde nuestra página Web. En este formulario aparecen la 6 quejas más frecuentes, además el cibernauta puede personalizar su queja o enviarnos su consulta.

El Portal Electrónico, además, brinda información oportuna sobre todos los procesos de adquisiciones y contrataciones (desde las Licitaciones Públicas Nacionales hasta las Adquisiciones de Menor Cuantía); el planeamiento, avances y ejecución de obras, con una información histórica desde el año 2003; información presupuestal, así como los estados financieros y de gestión; los documentos emitidos como Ordenanzas Municipales, Acuerdos Municipales, Acuerdos de Audiencias Públicas, Resoluciones de Alcaldía. Y Decretos de Alcaldía, han sido digitalizados y se encuentran en versión electrónica y en formatos para impresión.

También es de acceso público los Documentos municipales, desde el CAP, ROF, MOF, PIA, RAS, CUIS, TOUR, hasta el TUPA que se puede consultar de 3 formas distintas (consulta dinámica por denominación de trámite, consulta

dinámica por Gerencia u Oficina que apruebe el trámite, versión completa en formato HTML y también en PDF).

Objetivos

Los objetivos que perseguimos con la implementación y actualización permanente, de nuestro Portal Electrónico son los siguientes:

- Proporcionar a los vecinos, libre acceso a la información municipal, con un mecanismo ágil, eficiente y de bajo costo.
- Promover que el vecino haga uso de la tecnología existente, para vigilar, fiscalizar y prevenir actos de corrupción en las labores que realiza su gobierno local.
- Promover a Piura, como un destino turístico y de inversiones.
- Difundir a los vecinos, los diversos proyectos y actividades de índole cultural que se realizan.

Proceso de Implementación

Mejoras en el hardware

Hacia comienzos del 2003, la infraestructura informática con la que contaba la MPP, era insuficiente par lograr un Portal Electrónico. Por ello, se hizo necesaria, la implementación, por etapas, de un proyecto de equipamiento informático moderno, así como el desarrollo de sistemas informáticos, empezando con la áreas más sensibles de la administración (contabilidad, logística, presupuesto, caja, etc.). A pesar de estas limitaciones, la primera versión del portal, se lanza en 15 de marzo 2003. Para el lanzamiento de la primera versión de nuestro Portal Electrónico, se contó con un enlace a Internet con línea telefónica y una PC personal se desempeñaba como Servidos Web. Desde finales del 2004 contamos con equipos Servidores más robustos y confiables, con sistemas operativos multiplataforma diseñados para multitarea y multipropósitos, totalmente administrables y sometidos a las estrictas reglas de seguridad de un sistema Firewall, así como un sistema interno de aceleración de contenidos y manejo de servicios y recursos Internet (Proxy). Nuestro enlace a Internet pasó de una línea Speedy (solución domiciliaria) a

una línea dedicada cuyo ancho de banda es de 1Mb (circuito digital), 4 veces más veloz y 6 veces más robusta que la anterior. Esto nos permite, garantizar una continuidad en el servicio y un acceso a mayor velocidad.

Con estas mejoras, hemos crecido en los tres últimos meses de aproximadamente 200 visitantes diarios distintos a 750 visitantes diarios distintos, llegando a entregar más de 7,000 páginas por día.

Reestructuramos nuestro Portal Electrónico y sus contenidos

Las mejoras de infraestructura no darían buenos resultados si no mejoramos la forma en la que se presentan los contenidos y estos no son actuales. Por ello, nos vimos en la necesidad de segmentar nuestro portal, definiendo y resaltando claramente los bloques de información que más demandan los ciudadanos.

En la actualidad contamos con un portal horizontal dividido en las siguientes Secciones:

+ Información Industrial

Autoridades, Funcionarios, Unidades Orgánicas, Servicios, Empresas Municipales, Dirigentes vecinales.

+ Transparencia municipal

Consultas en línea para interacción de proveedores, Quejas y Consultas Ciudadanas, Información financiera, Convocatorias, etc. (Ver anexo A)

+ Sección Obras

Historial de Obras desde el año 2003, 2004, 2005 y 2006, clasificadas en ejecutadas, en ejecución y por ejecutar, así como detalles de costo. (ver Anexo B)

+ Sección Noticias

Notas de prensa de prensa sobre la actualidad municipal y local. Además hay un historial de noticias (ver Anexo C)

+ Sección Turismo

Rutas turísticas, alojamiento, hoteles, servicios de transporte y la más amplia y detallada información de interés para el visitante (ver Anexo D)

+ Desarrollo Económico Local

(Proyecto de Inversión en la Región)

Grafico: Versión actual de portal electrónico

Desarrollamos herramientas orientadas al Ciudadano

Paralelamente a la implementación del Hardware (infraestructura informática física), empezamos a desarrollar herramientas orientadas al ciudadano las cuales son módulos automatizados que realizan consultas en tiempo real a nuestras bases de datos, usando un navegador de Internet, lo cual le da versatilidad y universalidad para el acceso a dicha información.

Con ello tuvimos como resultado las siguientes herramientas que se alojan en servidores Web Dinámicos, con sistemas Operativos Windows 2003 y Sistemas Operativos Linux.

Requerimientos de bienes y Servicios

Esta herramienta desarrollada en ASP (Lenguaje de programación orientado al Web), crea en forma dinámica un listado de todos los bienes y servicios que demanda la MPP, día a día. Hace una consulta en tiempo real a los sistemas mecanizados, alimentados por el área de logística, y entre otras acciones crea una carta de invitación con el número de requerimiento, la descripción, el listado de los bienes o servicios que se solicitan, el detalle de los mismos y las condiciones a las que está sujeto dicho requerimiento. En los casos que corresponda, muestra los ganadores de dicha convocatoria.

<http://www3.munipiura.gob.pe/transparencia/requerimientos2006.asp>

Búsqueda de Cheques de Proveedores:

Herramienta desarrollada en ASP, permite hacer búsquedas en los sistemas de tesorería bajo cualquiera de los 4 siguientes criterios: por nombre de la empresa, por apellido del proveedor, por número de RUC y por número de DNI.

Así facilitamos al proveedor que desde la comodidad de su oficina o una cabina pública, sin desplazarse físicamente hacia la Municipalidad, pueda consultar vía Internet, si su cheque se encuentra listo para pasar a recogerlo.

Esta herramienta de consulta en línea, muestra un reporte indicando el nombre del proveedor, la glosa o detalle motivo por el cual se gira el cheque, la descripción de la cuenta bancaria a la que se carga dicho pago, el importe del cheque, el número de cheque, fecha con la que se emite dicho cheque y el número de comprobante interno.

<http://www3.munipiura.gob.pe/transparencia/cheques2006.asp>

Grafico de transparencia

Búsqueda de Expedientes

Herramienta desarrollada en ASP, hace consultas a los sistemas de la Unidad de Atención al Ciudadano y permite al administrado que haya ingresado algún expediente, puede ver el avance de su gestión a través de Internet, accediendo a nuestro portal. El sistema muestra entre muchos otros datos, la secuencia que sigue el expediente, con fecha y hora, en las diversas unidades orgánicas participantes, y los servidores están llevando adelante el proceso y las observaciones que pudieran existir.

<http://www3.munipiura.gob.pe/transparencia/expedientes.asp>

Gastos Presupuestales

Con esta herramienta cualquier ciudadano puede conocer al detalle los 2 tipos de gasto que hace la Municipalidad de Piura: los Gastos por proyectos de Inversión y los gastos por Funcionamiento o también Gasto Corriente.

Es una aplicación compleja que realiza una consulta con el Sistema de Presupuesto para poder verificar los montos asignados a cada uno de los proyectos de Inversión que han sido habilitados para un año específico, además se realiza una consulta con el Sistema de Contabilidad para obtener el

dato de los montos que han sido afectados presupuestamente y luego se verifica en el sistema de tesorería para obtener aquellos gastos que han sido ejecutados

Finalmente si queremos visualizar en detalle el motivo por el que se ha hecho efectivo ese gasto presupuestal, sólo basta hacer clip en el nombre del proveedor, internamente se realiza una consulta a los Sistemas de Logística para obtener el detalle (Glosa), de cada uno de las Ordenes de Compra o de Servicios. De esta manera se obtiene la información total del gasto y se muestra mediante una ventana emergente, la misma que puede ser impresa físicamente.

<http://www3.munipiura.gob.pe/transparencia/gastopresupuesto.shtml>

Grafico sobre Gerenciar Recursos

Consultas de partidas de Nacimiento

Esta internase se desarrolla con la finalidad de que los ciudadanos consulten si los datos de inscripción a los Registros Civiles están correctos. Para la consulta se necesita el nombre, los padres o la fecha de nacimiento. El resultado de la búsqueda muestra el nombre del niño, hora y lugar de nacimiento, nombre de los padres, número de partida de nacimiento, entre otros datos.

<http://www.munipiura.gob.pe/transparencia/partida.shtml>

Grafico de la página mencionada

Consultas de Partidas de Matrimonio

Módulo similar a la consulta de Partidas de Nacimiento. Pero esta consulta basta con ingresar el apellido del esposo o de la esposa y el año en que se realizó el matrimonio civil. También se puede realizar la búsqueda de los matrimonios realizados en una fecha específica.

<http://www.munipiura.gob.pe/transparencia/partidamat.shtml>

Automatización del Texto Único de Procedimientos Administrativos

Ya que el Tupa es el documento oficial, por la cual se rigen los tramites en la administración pública, por su utilidad, frecuencia de uso su gran extensión, hemos creído conveniente automatizar su contenido alimentando toda la información en una base de datos que es consultada desde Internet, básicamente bajo 2 criterios: por denominación del tramite, o por la Unidad Orgánica que aprueba el tramite, o por la Unidad Orgánica que aprueba el trámite. Esta herramienta esta desarrollada en ASP. Adicionalmente mostramos el TUPA en formato ligero (HTML) y una versión para descargar en formato de documento PDF.

<http://www.munipiura.gob.pe/tupa/>

Grafico de Procedimientos administrativos – TUPA

Quejas y Consultas Ciudadanas

Convencidos del derecho que tiene el ciudadano a quejarse a las autoridades y hacer escuchar “su voz” de protesta, hemos desarrollado una herramienta basada en CGI (lenguaje de programación orientado al Web), que consiste en un formulario a través del cual el ciudadano nos hace llegar sus quejas y/o consultas que pudiera tener. Hemos identificado las 6 quejas más frecuentes las cuales están disponibles en el formulario, pero este tiene la posibilidad de personalizar una queja distinta a la del listado.

<http://www.munipiura.gob.pe/consultas/>

Equipo o funcionario ejecutor

El proyecto es liderado por Alexi Berrú, Jefe de la Oficina de Centro de Información y Estadística, con la colaboración técnica de los analistas de sistemas Michael Atarama Cruz y Jhonatan Fernández Rojas.

Plazos

El 15 de marzo del 2003, antes de cumplir tres meses la Gestión, comenzó a funcionar el Portal Electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura: www.munipiura.gob.pe, la puesta en marcha inicial estuvo orientada a la divulgación de información de interés público, respecto a la transparencia, como una estrategia de recuperación de confianza en la institución Municipal y una disminución de costos. Por esas razones es que comenzó publicándose en línea y en forma diaria, todos los requerimientos de bienes y servicios requeridos, mas allá de los obligados por ley para invitar abiertamente a todo proveedor que deseara ofrecer los bienes o servicios demandados por la institución.

En Abril del 2004, se lanza la segunda versión del Portal Electrónico, y la tercera y actual versión del portal se desarrollo durante el año 2005 la cual incorpora una serie de módulos de consulta en tiempo real a diversos sistemas con la Contabilidad, tesorería, presupuestos, Personal, Fiscalización, SATP, Transportes, Presupuesto, Registros Civiles, entre otros.

Dificultades

Las dificultades que hemos encontrado básicamente, ha sido la inicial resistencia a cambio, que impedían al inicio, a los servidores municipales, acostumbrarse a hacer llegar en forma oportuna y en formato digital (archivos magnéticos o correo electrónico), la información que no esta aun en las bases de datos integradas, para mantener una buena actualización y evitar la duplicación de esfuerzos.

Para ello, además fue necesario mejorar la capacidad de los computadores de usuarios generadores de información importante. Se brindo cursos de capacitación tanto a funcionarios como a personal operativo y finalmente e oficializo el uso del correo electrónico institucional mediante un decreto de Alcaldía.

Una dificultad importante, es que a pesar de los esfuerzos, el portal Electrónico de la MPP, es relativamente poco conocido, por los vecinos de Piura; falta aquí una agresiva campaña de difusión.

Aliados

Las Unidades Orgánicas que listamos a continuación se convierten en nuestros aliados estratégicos puesto que ellos ejecutan los pedidos de la población que principalmente son quejas relacionadas a seguridad ciudadana, ruidos molestos, establecimientos no acordes con la zona, basura pública, basura en la vía pública, estado actual de las obras, temas institucionales como decretos, resoluciones de alcaldía, ordenanzas. Así también el estado actual de las convocatorias y sus entrenamientos de las buenas pro.

- Oficina de Seguridad Ciudadana
- Oficina de Fiscalización y Control
- División de Limpieza Pública
- Oficina de Infraestructura
- Oficina de Secretaría General
- Oficina de Logística
- Unidad de Atención al Ciudadano

Otros aliados importantes, han sido las cabinas públicas de Internet a quienes invitamos al lanzamiento del portal, invitándoles a que sean promotores de su uso sobre todo a proveedores y vecinos, ya que esto genera para ellos mayores ingresos y para nosotros un aumento de tráfico, que significa mayor difusión y disminución de visitantes a las instalaciones municipales

C. IMPACTO DE LA BUENA PRÁCTICA

Situación previa

A inicios del año 2003 la Municipalidad Provincial de Piura no contaba con Portal Electrónico y no había el equipamiento informático (tanto a nivel de Hardware como de Software), ni con profesionales especialistas en la materia, acuerdos para sacar adelante un proyecto de similares características. No se encontró ningún mecanismo que permita el fácil acceso por parte del ciudadano a información de interés público. El ciudadano veía al municipio como una institución de manejo hermético.

Mejoras o cambios

Las primeras impresiones por parte de la ciudadanía, ha sido el de una institución que dejó de resistirse al cambio y que por fin dio el primer paso a ese mundo virtual.

Se fortalece la imagen de una institución preocupada por acercar al ciudadano a sus autoridades, implementando y facilitando los canales de comunicación con éstos.

Progresiva recuperación de la credibilidad, por parte de los ciudadanos, ya que estos con mucha facilidad pueden “fiscalizar” o hacer el seguimiento de cómo se gastan los dineros públicos y más aún convencerse si están o no bien invertidos en su comunidad.

Incluso al interior de la Municipalidad, los mismos funcionarios y servidores, se informan a través del portal de las diferentes actividades que realiza la institución.

Nuestro portal se ha convertido no sólo es una herramienta de información sino también de gestión. Dos componentes importantes que favorecen al ciudadano a acceder a la mayor cantidad de información y de servicios virtuales, lo cual se refleja en el rápido incremento de las visitas a nuestro portal.

Medidas adoptadas

Luego de la mejora de la infraestructura informática y el planeamiento eficaz para la construcción de un Portal Electrónico eficiente y eficaz, nos detenemos en comentar algunas medidas que forman parte del posicionamiento de dicho portal en su público objetivo. Para lo cual definimos una serie de acciones, de las cuales mencionamos:

Envío de correos masivos

Contamos con una base de datos de 20, 000 direcciones electrónicas de ciudadanos de Piura y visitantes, la que mantenemos en constante depuración y actualización, para hacerles llegar las novedades y avances de nuestra gestión e inducir a la visita del portal. Hasta el momento hemos enviado 39 boletines electrónicos a cerca de 700,000 correos electrónicos, que informan sobre las actividades de nuestro Municipio y también orientados a la capacitación de turistas para la Región (ver Anexo E)

<http://www.munipiura.gob.pe/boletines/>

Convertimos al portal de un medio informativo a una Herramienta de Gestión

Desarrollamos una serie de módulos interactivos en torno virtual para hacer más fácil no solo el acceso a la información, sino también para que los trámites se puedan hacer a distancia usando la tecnología de Internet. Así tenemos, por ejemplo, que 103 empresas presentaron sus declaraciones juradas de permanencia en el giro del negocio entre el 15 y 31 de marzo del presente año. Lo cual nos indica que la resistencia al uso de la tecnología es cada vez menor, así mismo los administradores tienden a confiar en las mejoras que puede hacer el municipio por el bien de ellos (ver Anexo F)

Reunión con Proveedores

Como estrategia de difusión, se invitó a proveedores (asistieron cerca de trescientos), para presentarles el Portal en los aspectos de acceso a la

información de requerimientos de bienes, servicios y pagos; asimismo se tuvo reuniones con propietarios de cabinas de Internet, para que actúen de orientadores a proveedores y ciudadanos. Esto paulatinamente, permitirá minimizar los riesgos de oligopolio de proveedores de la MPP.

Capacitación a Dirigentes

El rol de los dirigentes vecinales, es el de ser voceros de los ciudadanos de su sector y ellos son quienes están en constante dialogo con nuestro municipio; por esa razón, llevamos a cabo un plan de capacitación en el uso del computador y las herramientas de Internet. Se capacitaron a un promedio de 100 dirigentes, los cuales ahora conocen como y donde encontrar información en nuestro portal electrónico, así como el uso de los recursos Web que les permite revolver la mayor cantidad de inquietudes en el menor tiempo posible.

<http://www3.munpiura.gob.pe/dirigentess/>

Blog de turistas

Nos interesa recoger las impresiones, que el visitante, se llevan tanto de nuestra ciudad como de los servicios brindados por la Oficina de Turismo de esta municipalidad, por lo que implementamos un Blog (pizarrón electrónico) para que los turistas nos hagan llegar sus sugerencias y comentarios. Hasta el momento 22 turistas nacionales y extranjeros han hecho uso de este medio (ver Anexo G)

Seguimientos de las quejas y consultas ciudadanas

Las quejas y consultas que nos llegan a través de nuestro portal tienen una alta importancia para nosotros, ya que demuestra el nivel de aceptación y sobre todo la confianza que deposita en nosotros el ciudadano que por es medio se comunica. Es por eso que redoblamos nuestros esfuerzos por darles prioridad y concretar a que esa queja sea resuelta en el menor tiempo posible.

Hay que resaltar el esfuerzo que hacen los funcionarios de las diferentes áreas en garantizarla oportuna atención y solución de las quejas y consultas ciudadanas. Se ha puesto en práctica una atención personalizada, llegando a mantener informado tanto vía correo electrónico, como telefónicamente al ciudadano que nos envió su queja.

En el primer trimestre del presente año, se han atendido a través de este medio, más de 100 quejas de ciudadano, predominando los de Seguridad Ciudadana, Limpieza pública y comercio ambulatorio. Durante el año 2005 fueron 160 quejas las se recibieron y atendieron; de abril a diciembre del 2003 tuvimos sólo 52 quejas. Estamos diseñando estrategias para que la difusión de este medio recomunicación sea utilizado sea utilizado en forma mas intensiva.

Seguimiento de estadísticas del portal

Monitoreamos el trafico hacia nuestro portal con un sistema de estadísticas el cual nos informa del tipo de información al cual acceden los visitantes, el tiempo que duro la sesión en nuestro servidor y cuales son los horarios que prefieren visitarnos. Todo esta información y más, nos permite tomar decisiones para administrar mejor nuestro portal, lograr atraer más al público y sobre todo generar contenidos que lo conviertan en una herramienta atractiva.

En Abril del 2004, se lanza la segunda versión del portal electrónico de piuranos, el cual desde marzo del 2003 a septiembre del 2004, recibió cerca de 70,000 visitantes.

La tercera y actual versión del portal que se desarrollo durante el año 2005, tuvo un trafico que supero los 156,000 visitantes distintos. Se espera para el presente año 2006 llegar a las 20,000 visitas (ver Anexo I)

Suscripción al boletín electrónico

Si bien contamos con una base de datos de 20, 000 direcciones electrónicas de piuranos, que se depuran constantemente, adicionalmente contamos con el

servicio de suscripción al boletín electrónico de noticias. Esta libre suscripción ha dado como resultado que en 6 meses de implementada, se haya llegado a un total de 460 suscriptores, lo que demuestra que el nivel de aceptación de nuestro portal va cada vez mas en aumento. Estamos satisfechos con la diversidad de procedencia de nuestros visitantes (ver Anexo J)

<http://www3.munipiura.gob.pe/mysiteremote/versuscripciones.asp>

Lecciones aprendidas

El uso de la tecnología facilita el trabajo vecino - municipio

Constante revisión y actualización de los sistemas

Mantener siempre informados a los ciudadanos de lo que hace el municipio

Ser perseverante en la implementación de mecanismos de beneficio público.