

E I G

- [1](#) [1]
- [2](#) [2]
- [3](#) [3]
- [4](#) [4]
- [5](#) [5]

Total de votos: 214

## Ventanilla Única Virtual Medellín

Una ventana para todos los servicios de la ciudad



jQuery('.slider-detalle').flexslider({ animation: "slide", itemWidth: 675, slideshow: false, });

## DATOS DE LA EXPERIENCIA

### Entidad

Alcaldía de Medellín

País - Ciudad: Colombia

**Temas clave:** Servicios (Ventanillas Únicas)

Fecha de publicación: Abril, 2012

### Descargas:

[Informe completo de la experiencia](#) [6]

Ver todas las experiencias

[7]

## Descripción

A través de la Ventanilla Única Virtual (VUV), la Alcaldía de Medellín ofrece en un solo sitio los trámites y servicios que, por su relación costo-beneficio, están automatizados, en un vocabulario que los ciudadanos pueden entender y con elevados estándares de seguridad para proteger los datos personales de los usuarios.

## Pestañas verticales

### Relato del caso

Se calcula que en el mundo hay 2.400 millones usuarios de internet. En Colombia, en un año, el 49% de la población entra a navegar en la red. Un número que además viene creciendo de manera exponencial en los últimos años. Es por esto que una herramienta tan poderosa debe ser bien usada para generar cercanía y satisfacer las necesidades de cualquier ciudadano.

La Alcaldía de Medellín identificó que los principales servicios en línea que ofrecía estaban muy desarticulados, no existía un punto de encuentro para desarrollar solicitudes y no existía un uso masivo de estos por internet. No había cercanía con el ciudadano y ese mundo digital no estaba siendo aprovechado. Con el acompañamiento de la Dirección de Gobierno en Línea (GEL) del Ministerio TIC y de acuerdo con el Plan de Desarrollo “Medellín un hogar para la vida”, nació una iniciativa que buscó transformar a Medellín de Ciudad Digital en Ciudad Inteligente a través de la innovación tecnológica y social al servicio de la calidad de vida del ciudadano.

Es por esto que en el 2012, la Secretaría de Comunicaciones de Medellín junto con la Subsecretaría de Tecnologías de la Información de la Alcaldía municipal, empezaron a trabajar en la construcción de un solo portal web que unificara la oferta de servicios en línea.

Para empezar identificaron la oferta en medios electrónicos de la Alcaldía de Medellín, haciendo un rastreo de todos los servicios que le ofrecían al ciudadano. Dentro de esta revisión miraron cuáles no tenían buen funcionamiento y cuáles necesitaban implementar.

Luego empezó el diseño del nuevo portal, realizado por los administradores del portal de la alcaldía, quienes hicieron un diseño básico sin costo alguno. Después listaron los servicios y se construyeron unos enlaces principales. Para estructurar los servicios seleccionados se mantuvo un diálogo con los usuarios hasta lograr que cumplieran con todo lo esperado.

Finalmente, en abril del 2012 salió al aire la Ventanilla Única Virtual (VUV) que agrupó 40 servicios. Por medio de esta ventanilla la Alcaldía de Medellín empezó a ofrecer trámites y servicios automatizados, lo cual permitió a los ciudadanos realizar desde la solicitud hasta la obtención de un producto de forma totalmente virtual. La VUV,

La difusión de la VUV fue inicialmente a través de banner y botones de control en la página de la alcaldía. También hicieron boletines de prensa, afiches y utilizaron las redes sociales.

Además de optimizar los servicios ofrecidos y mejorar su organización interna, la Ventanilla ha logrado acercar al ciudadano a los distintos servicios que ofrece la alcaldía, ha aumentado la participación y genera confianza en la comunidad. Todo de una manera fácil y sencilla a favor de los ciudadanos quienes, según la encuesta de satisfacción del 2014 le dan una calificación de 4,36 sobre 5.

Hubo sin embargo algunos obstáculos en el camino. No fue fácil hacer la selección de los servicios que se iban a prestar desde la VUV, pero a través de mecanismos de consulta al ciudadano se identificó aquellos que eran más relevantes para los habitantes de Medellín. También fue un reto sensibilizar a los ciudadanos en el uso de medios

electrónicos para realizar sus trámites ante la alcaldía lo que se superó gracias a campañas de formación y difusión de los beneficios en diferente medios de comunicación.

Los problemas fueron siendo superados y los resultados llegaron. Para el 2014 ya se habían agrupado 69 servicios de la alcaldía y 6 servicios nacionales. Como resultado de un proceso exitoso, la VUV con más de 3 millones de visitas al año, se obtuvo el segundo lugar en la categoría “El Ciudadano en el Centro” Mejor solución web para el ciudadano en los Premios a la Excelencia en Gobierno en línea EXCEL- GEL 2013.

Para el futuro la VUV cuenta con los recursos necesarios para su subsistencia, el siguiente paso es seguir con el mejoramiento o desarrollo de nuevos productos con el fin de mejorar la experiencia de los usuarios.

Este es un ejemplo de cómo el dialogo, el compromiso y el uso adecuado de la tecnología pueden acelerar el desarrollo de mejores servicios desde la administración municipal para los ciudadanos.

Para mayor información descargue el [Informe completo de la experiencia](#) [6]

Entidades participantes

### Nombre de la entidad

Alcaldía de Medellín

#### Contacto:

**Juan Fernando Gallego Duque,**

Web Master, Secretaría de Comunicaciones,

Alcaldía de Medellín,

3856423

[juanf.gallego@medellin.gov.co](mailto:juanf.gallego@medellin.gov.co) [8]

**Juan Carlos Cortés Gómez,**

Profesional Universitario, Subsecretaría de Tecnología de Información,

Alcaldía de Medellín,

385 5268

[juanc.cortes@medellin.gov.co](mailto:juanc.cortes@medellin.gov.co) [9]

[Contacta al Centro de Innovación](#)

Teléfono Conmutador: +57(1) 344 34 60 Línea Gratuita 01-800-0914014

```
.contenedor-footer { margin: 30px auto; } .parrilla { display: grid; grid-gap: 10px; grid-template-columns: repeat(auto-fit, minmax(100px, 1fr)); } .parrilla > div { text-align: center; } .parrilla > div > img { width: 100%; height: 100%; object-fit: cover; }
```





# El futuro digital es de todos

## MinTIC



[Políticas de privacidad y Condiciones de uso](#)

Actualizado el: Jueves, Febrero 20, 2020 - 6:30am

**Source URL:** <https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/experiencias/ventanilla-unica-virtual-medellin?page=0>

### Enlaces

- [1] <https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/835?page=0&rate=nHrAODkuxsIWZy8p8aT52nip-K4thJDzcsaPdhXa7NA>
- [2] [https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/835?page=0&rate=dNXZGB5uLtTS\\_SAUqPkG4Z5K1HHqQOChJcwAKs8tgwU](https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/835?page=0&rate=dNXZGB5uLtTS_SAUqPkG4Z5K1HHqQOChJcwAKs8tgwU)
- [3] <https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/835?page=0&rate=NcOvYuwL0CEf8FJAqapEhX8mmqeirxVIWNX4IUbO6RI>
- [4] <https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/835?page=0&rate=-MewBL3WBmuqMHhZogPzJKu20NN2ChCY4MePb4kAw2A>
- [5] <https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/835?page=0&rate=1TuTJGZ3cCD6FbLKgABgl96zQXm1JI6nKz2scCj6-Oo>
- [6] [http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/sites/default/files/fichaexp\\_2015\\_31\\_ventanillaunicamedellin\\_v1.pdf](http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/sites/default/files/fichaexp_2015_31_ventanillaunicamedellin_v1.pdf)
- [7] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/experiencias>
- [8] <mailto:juanf.gallego@medellin.gov.co>
- [9] <mailto:juanc.cortes@medellin.gov.co>