



Connective Cities Virtual Global Exchange on Municipal Response to COVID-19 in the Area of Governance

# PUBLIC SERVICES AND I-GOVERNMENT IN COVID 19 ERA

---

Roberto Zambrana Flores  
Twitter: [@RobertoGZF](https://twitter.com/RobertoGZF)



**CITIZENS SERVICE MODEL**  
**INNOVATIVE E-GOVERNMENT MODEL**  
**QUALITY MANAGEMENT AND CONTINUOUS IMPROVEMENT MODEL**  
**DOCUMENT MANAGEMENT MODEL**

---

**CITY HALL MANAGEMENT MODEL**



# Management Model

---

iGob – Component of the new Municipal Management Model to contribute to the construction of a Smart Municipality

---

- GAMLP without exclusive protocols for face-to-face service
  - GAMLP with no time restrictions
  - GAMLP beyond its physical spaces and geographical limits.
  - GAMLP's paperwork started from home
  - GAMLP so close, that it is part of the citizen's environment.
- 

UBIQUITOUS CITY HALL  
Any service, from anywhere, at any time  
24/7

DESSEM

## BACKGROUND AND PREVIOUS ADVANCES

---

10 YEARS OF CONSOLIDATION OF A MODEL



# Portal Web

The information within the website of the municipality [www.lapaz.bo](http://www.lapaz.bo), is currently divided into five segments that are:



# City Portal



INICIO    BUSCAR    COVID-19

**La Paz**  
CIUDAD DEL CIELO

**EN La Paz nos Cuidamos**

**Ciudad Maravilla**    **Gobierno Municipal**    **Información de Servicios**    **Municipio en Línea**    **En La Paz nos Cuidamos**

Facebook    Twitter    YouTube

M E S U R O



# Online Services



**iGov<sub>24/7</sub>**

Iniciar Sesión   Registrarse

**Municipio en línea**



**¿cómo me REGISTRO?**

A través de un formulario en línea, el cual le permitirá acceder a nuestra plataforma virtual iGov 24/7. REGISTRARME AHORA.



**¿qué servicios ME BRINDA?**

Inicio de trámites y servicios en línea: Sustenta la implementación del nuevo modelo integral de atención ciudadana, ampliando y ...



**¿QUÉ ES?**

Es una plataforma de Innovación tecnológica de Gobierno Electrónico, creada para que los ciudadanos paiseños tengan un acceso, a los ...



**la forma más sencilla para tus TRAMITES**

- \* Seguimiento de Trámites y Servicios.
- \* Catastro en línea (Duplicados).
- \* Actividades Económicas, Entre otros



# Plataform iGOB 24/7

- The iGob 24/7 platform promotes the modernization of municipal public management and the improvement of citizen service, universalizing access to information, online services and optimizing interaction times, promoting the construction of a Smart City.
- This platform allows you to perform different online services, such as:



**Citizen Correspondence**



Entry of applications to the different dependencies of the GAMLP.



**Economic activities**



Application for business licenses or renewals.



**Cadastral**



Online Issuance of cadastral certificates



**Territorial Services**



Application for construction, subdivision and other permits.



**Mobility**



Request for permits for radio taxis and delivery services



**Children's Travel Authorization**



Request for travel authorizations for minors.





# Plataforma iGOB 24/7

- The iGob 24/7 platform promotes the modernization of municipal public management and the improvement of citizen service, universalizing access to information, online services and optimizing interaction times, promoting the construction of a Smart City.
- This platform allows you to perform different online services, such as:



<b>Health - Medical Appointment</b>	➔	Reserva de turnos para la atención en hospitales municipales.
<b>Waiting in line follow up</b>	➔	Follow up in line shift
<b>Follow your procedure</b>	➔	Follow up citizen's procedure
<b>Pet register</b>	➔	Pet ownership registration
<b>E-Commerce</b>	➔	Register of economic activities for electronic commerce.
<b>Citizen Participation</b>	➔	Proposals for the benefit of the municipality.



# Intranet



Área de Usuario

**Mercurio**  
INTRANET - GAMPLP

PORTAL GAMPLP    CONCEJO MUNICIPAL    GUÍA TELEFÓNICA IP

**SISTEMAS Y APLICACIONES**    **DOCUMENTOS DE GESTIÓN**

COMUNICADO    DGRH

## COMUNICADO GAMPLP-SMSID-DESP 005/2020 – D.G.R.H. N° 052/2020

14 julio 2020

LA SECRETARIA MUNICIPAL DE SALUD INTEGRAL Y DEPORTES Y LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS COMUNICA A TODO EL...

### SISTEMAS TRANSVERSALES

- SITRAM 24/7
- SITRAM
- NORMATIVA
- SITRAM Sigue tu trámite
- ÓBITO
- UGEM
- TRANSPARENCIA
- DO
- LOTUS
- IGOB 24/7

### PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- PLAN 2040
- PEI 2016-2020
- Presupuesto 2016-2020
- PTDI 2016-2020
- PG 2015-2020
- Memoria 10 años

### INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS

- MPP 2020
- MOF 2020
- MP 2020

### SISTEMAS DE PLANIFICACIÓN

- SIM-V2
- SIT-V2

COMUNICADOS GAMPLP

Todo    Comunicado    DAG    DGEM    DGRH    DLC

SECRETARÍA MUNICIPAL DE SALUD INTEGRAL Y DEPORTES



# Crisis Monitoring and Management Center

Centro Monitoreo

Dashboard

CMMC

RECEPCIÓN DE LLAMADAS

### Llamadas entrantes +

Asignación	Nombre	Teléfono	Tipo incidente	Responsable	Opciones
167	CARLA CHOQUE	78593645	DESCALCE DE MURO		
166	DENIS ANDRES ALEJO		ÁRBOL POR CAER		

Mapa de la ciudad de La Paz con una zona de interés resaltada en rojo.



# iGOB 24/7 Mobile App



## **Pets**

Property registration for a pet



## **Medical Appointment**

Appointments



## **Travel authorization**

Request for travel authorizations for minors



## **Parking**

Manage car parking spaces



## **Follow up your service**

Services and procedures follow up



## **Debts**

For the payment of infractions and consultation of tax debts.



## **Citizen Forum**

Proposals and Initiatives.



## **Complaints / claims**

About irregular charges, Bureaucracy, bad service.

# Services Mobile App



# Payments from the app to reserve parking and infractions

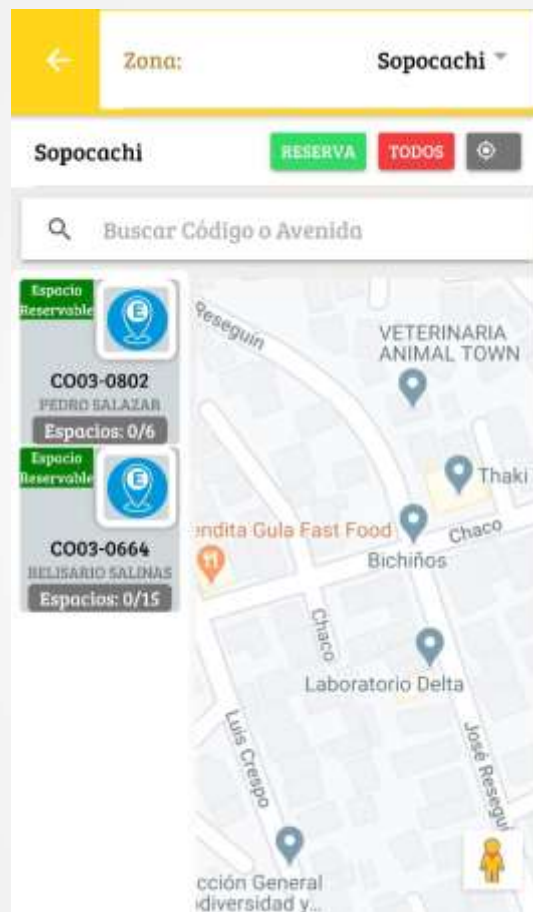


**Search for infringements**  
With vehicle license plate



**Card payment**  
Debit or credit

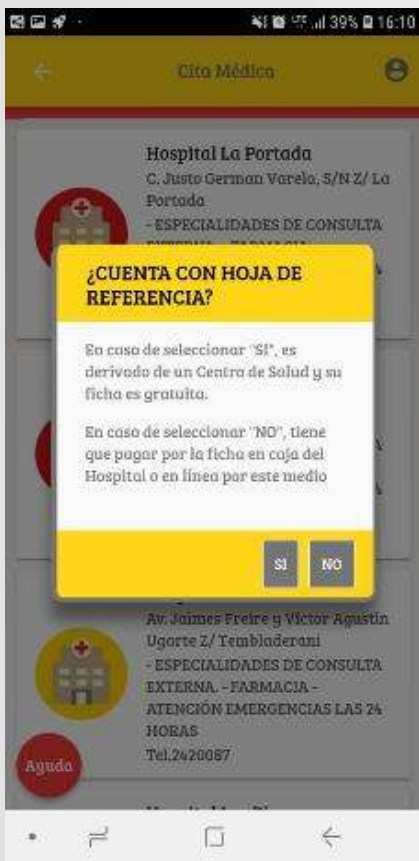
# Urban mobility



RESERVA



# Health services



RESERVAS DE CITA MÉDICA PARA PACIENTES SUS



REVERSIÓN DE CITA MÉDICA



PAGOS EN EL HOSPITAL



CONSULTAS DE DISPONIBILIDAD



PAGO EN LÍNEA



# Tax Payment



**Buscar Contribuyente**

Tipo de Persona: NATURAL

CI: 123456

PMC:

Nombres:

Paterno:

Materno:

**BUSCAR**

¿Fiscalizar?

**Actividades del Contribuyente**

**PATRIK ALVIN CARLO CARLO**

Identificación: CI - 123456 LPZ

Reg. en Bigdata Ciudadano

ESTABLECIMIENTOS DE EXPENDIO DE CATEGORIAS 'A' Y 'C'

Razón Social: MI KATU

Dirección: Z. KOKENI PLAYA DE CHASQUIPA, AV. SAN MIGUEL, No. 87

Superficie(mt2): 87.00

Fecha Inicio: 25/06/2012

Actualizar Datos: NO

**LIQUIDAR** **FISCALIZAR** **SELECCIONAR**

**Liquidaciones de la AE**

DENOMINACIÓN MI KATU

ESTABLECIMIENTOS DE EXPENDIO DE CATEGORIAS 'A' Y 'C'

Seleccione las liquidaciones a Cancelar

Gestión	Costo Total	GEN. IDFUM
2012	502	<b>GEN. IDFUM</b>
2013	853	<b>GEN. IDFUM</b>
2014	863	<b>GEN. IDFUM</b>
2015	910	<b>GEN. IDFUM</b>
2016	2849	<b>GEN. IDFUM</b>
2017	2865	<b>GEN. IDFUM</b>
2018	3411	<b>GEN. IDFUM</b>

Capturar más | **LIQUIDAR** | Compartir | Recortar

**Liquidaciones de la AE**

DENOMINACIÓN MI KATU

ESTABLECIMIENTOS DE EXPENDIO DE CATEGORIAS 'A' Y 'C'

GESTION	N° DE ORDEN	DEUDA TRIBUTARIA (Bs.)
2012	3383665	502
2013	3383667	853
Deuda Total:		1355.00

Ubicación:  **BUSCAR**

**VOLVER** **IMPRIMIR DETALLE**

**ENVIAR REPORTE**

**FINALIZAR**

MIS



# Business Intelligence

Gob Datos DATAWAREHOUSE
Inicio Cubos AI Cubos SMDS Cubos Salud Cubos Sit@im Mapas Soporte

**HOSPITAL MUNICIPAL LOS PINOS**

- Consultas Externa**: Reporte por especialidad, indicadores por proceso, Solicitantes, atendidos...
- Emergencias**: Atención por triaje, Reporte de cubículos, Indicadores por proceso...
- Servicios Complementarios**: Indicadores por mes...
- Hospitalización**: Cantidad de camas por hospital, Los Pinos, La Merced...

### Solicitadas/Planificadas

Desde: 13-01-2020 Mes fin: 13-01-2020

Rendimiento Hospitales Municipales:

Hospital	Planificadas	Solicitadas	Atendidas	Porcentaje
La Merced	276	237	194	85.87%
Los Pinos	222	219	193	98.65%

### Hospitalización

Camas Disponibles

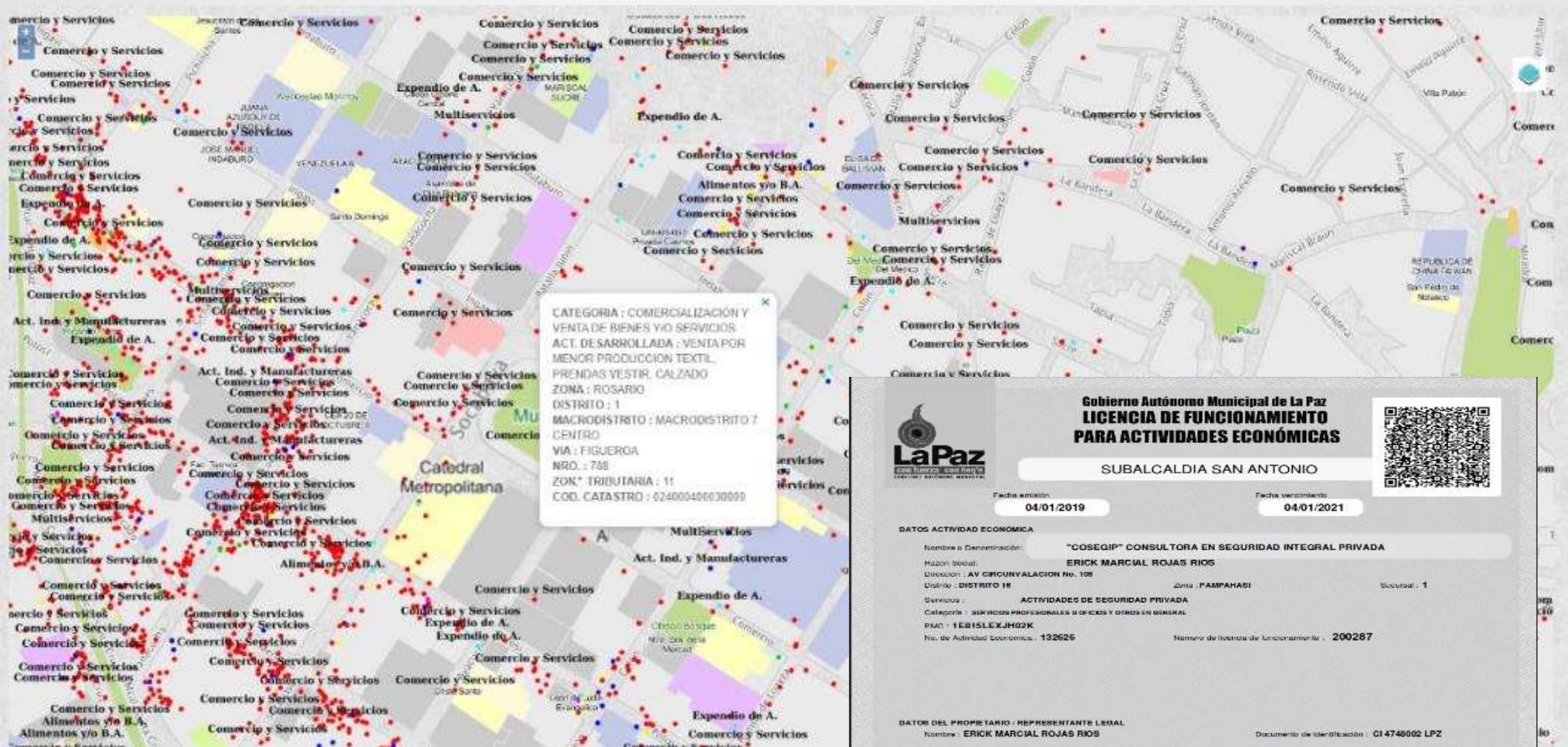
Buscar fechas: 10-01-2020

Categoría	La Merced	Los Pinos	La Portada	Cotahuma
Libres	51	1	1	0
Ocupados	20	32	22	0
Desinfección	50	0	0	0
Desinfección	68	0	0	0

Especialidad	Total	Libres	Ocupadas	Desinfección
OBSTETRICIA	10	2	6	0
COMEDICINA	8	3	5	0

MIS DATOS

# Business registration and authorization



**Gobierno Autónomo Municipal de La Paz**  
**LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO**  
**PARA ACTIVIDADES ECONÓMICAS**

**SUBALCALDIA SAN ANTONIO**

Fecha emisión: **04/01/2019** Fecha vencimiento: **04/01/2021**

**DATOS ACTIVIDAD ECONOMICA**

Nombre o denominación: **"COSEGIP" CONSULTORA EN SEGURIDAD INTEGRAL PRIVADA**

Razón Social: **ERICK MARCIAL ROJAS RIOS**

Dirección: **AV. CIRCUNVALACION No. 108** Zona: **PAMPAHASI** Sucursal: **1**

Distrito: **DISTRITO 18**

Servicio: **ACTIVIDADES DE SEGURIDAD PRIVADA**

Categoría: **SERVICIOS PROFESIONALES Y OFICIOS Y OFICINA GENERAL**

PIAF: **1EB15LXJH02K**

No. de Actividades Económicas: **132626** Número de licencia de funcionamiento: **200287**

**DATOS DEL PROPIETARIO: REPRESENTANTE LEGAL**

Nombre: **ERICK MARCIAL ROJAS RIOS** Documento de identificación: **C14748002 LPZ**

Toda modificación a los datos establecidos en la licencia de funcionamiento deberán ser comunicados a la subalcaldía correspondiente. El incumplimiento a la renovación de la licencia de funcionamiento será sancionado conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley Municipal Autónoma 217/2016.

DESSEM

## IMPORTANT ACTIONS AND DECISIONS

---

HOW DID WE FACE COVID-19 CRISIS?



# How to face COVID-19 crisis

---

## **Premises during the lockdown:**

CONTINUE PROVIDING SERVICES TO CITIZENS

Avoid physical attendance

Try to attend most of the procedures and services

## **Preparatory actions:**

Coordination and training for internal work

- Assignment of personnel for citizen assistance
- Enabling technological resources and communications
  - VPN, Internet Publishing of Intranet Services
  - Enabling internal IP telephony on cell phones
  - Video conferencing tools (Zoom and others)
- Information campaigns: iGob24 / 7 platform, toll free 800 13 5555
- IVR + 20 people answering calls

# Covid-19 App



# Covid-19 Observatory



**OBSERVATORIO COVID-19**  
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ

INICIO | **NORMATIVA** | AGENDA DE EVENTOS | PUBLICACIONES Y ARTÍCULOS | GUÍAS Y PROTOCOLOS

BUSCAR

## OBSERVATORIO COVID-19

GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ

Proveer información útil, oportuna y confiable sobre el COVID-19 en el municipio de La Paz para contribuir al proceso de toma de decisiones de gestores públicos, empresarios y la sociedad.

**ESTADÍSTICAS**

**MAPEO DE LOS DATOS**

**ÚLTIMAS NOTICIAS**

**AGENDA DE EVENTOS**

**GUÍAS Y PROTOCOLOS**

**NORMATIVA**

**ARTÍCULOS Y PUBLICACIONES**

MESES



# Covid-19 Observatory



Reporte Emergencia Sanitaria COVID-19 al **16/agosto**

	Confirmados	Recuperados	Fallecidos
Bolivia	<b>100.344</b>	<b>36.491</b>	<b>4.058</b>
Depto La Paz	<b>25.776</b>	<b>2.016</b>	<b>468</b>
Municipio La Paz	<b>16.178</b> Casos activos	<b>540</b> Este día <b>17.625</b> Acumulado	<b>133</b> Este día <b>1.179</b> Acumulado

Centro de Aislamiento

<b>100</b> Internados	<b>964</b> Total atendidos
--------------------------	-------------------------------

Hospital La Portada

<b>44</b> Internados	<b>427</b> Total atendidos
-------------------------	-------------------------------

Hospital Cotahuma

<b>58</b> Internados	<b>179</b> Total atendidos
-------------------------	-------------------------------

[Descargar reportes históricos](#)

WhatsApp Video....mp4 | buses-pumakatari.jpg | images.jpeg | 117198176\_19893....png | 117303388\_19978....png | Mostrar todo

Escribe aquí para buscar

16:11 17/8/2020

Σ  
E  
S  
D





# e-Commerce – Caserit@ Virtual

The image shows a screenshot of the **iGov Comercio Electrónico** website. At the top, there is a navigation menu with the following items: **INICIO**, **CATEGORIAS**, **COMPRA EN LINEA GEOGRAFICA**, and **MI COMPRA**. The main header features the **iGov Comercio Electrónico** logo and a shopping cart icon.

The main content area has a background image of a shopping cart with a **FRAGILE** box. The text reads: **DESCUBRE LOS MEJORES SERVICIOS CERCA DE TI** and **COMERCIO ELECTRÓNICO EN: REPOSTERIA**.

Below this, there are two sets of numbered callouts (01-07) highlighting specific UI elements:

- 01**: Login form with fields for email and password.
- 02**: Main navigation menu with categories like **Empresariales**, **Comercio**, **Agricultura**, **Industria**, **Transportación**, **Comercio Electrónico**, and **Comercio**.
- 03**: Product category selection screen with a dropdown menu.
- 04**: Product details page showing **Nombre del Servicio Virtual**, **Descripción del Servicio Virtual**, **Fecha de Inicio**, and **Categoría**.
- 05**: Product listing grid with a shopping cart icon highlighted.
- 06**: Product listing grid with a shopping cart icon highlighted.
- 07**: Product listing grid with a shopping cart icon highlighted.

To the right, a comparison of product listings is shown:

- 01**: **INCORRECTO** - Listing for a store with a red 'X' icon.
- 02**: **PERUJANO** - Listing for a burger with a yellow background.
- 03**: **INCORRECTO** - Listing for a product with a red 'X' icon.
- 04**: **INCORRECTO** - Listing for a pizza with a red 'X' icon.
- 05**: **CORRECTO** - Listing for a laptop with a green checkmark icon.

# Comercio Electrónico – Caserit@ Virtual

**CASERIT@VIRTUAL**

W BUSCADOR    DE FILTRAR

**RETORNAR A INICIO**

**RESTAURANTE RUSTICA | AE NRO. 143322**

RESTAURANTE RUSTICA

ALIMENTOS

RESTAURANT

Z. MIRAFLORES, C/ PANAMA, No. 1154

62362836

**POLLOS | AE NRO. 143325**

#POR SU POLLO!

ALIMENTOS

OTROS PARA EL CONSUMO AL EXTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO

Z. MIRAFLORES, AV. BUSCH ESQUINA PASOSKANKI, No. 1598

78548871    77585857    78587578

« 1 2 3 4 5 6 7 ... 15 »

Mapa de La Paz con marcadores de restaurantes.

# Online Citizen Letters

**iGov** TRÁMITES EN LÍNEA

• PABLO GERMAN CORDERO CRESPO  
• Teléfono: 2722042  
• Celular: 78501965  
• Correo Electrónico: pgcordero12@gmail.com

C.I.	2023560	Estado Civil	CASADO
Género	MASCULINO	Fecha Nacimiento	12/12/1969
Domicilio	CALLE REGIMIENTO ILLIMANI N° 687 - IRPAM		

[Cambio de CONTRASEÑA](#) [Editar Información](#)

### ALERTAS

Estimado (a) , PABLO GERMAN. Queremos darle la bienvenida a nuestra plataforma virtual iGov 24/7, donde podrá acceder a diferentes servicios y trámites en línea. Para conocer más de los beneficios de nuestra plataforma, revise la opción del menú

**Condiciones de Uso**  
Por favor, lee detenidamente las condiciones del presente documento, puesto que indican sus derechos y responsabilidades al visitar la Plataforma Electrónica Innovador iGov 24/7.  
[Descargar condiciones de Uso](#)

**iGov** TRÁMITES EN LÍNEA

[+ Crear trámite](#) [Notificaciones](#) Buscar:

Pro. Trámite	Título	Asunto	Tipo de Trámite	Sub Tipo de Trámite	Fecha Inicio	Fecha Cierre	Estado
			CORRESPONDENCIA CIUDADANA		2024-11-12 04:27	2024-05-11 12:42:27	<a href="#">En proceso</a>

## CORRESPONDENCIA CIUDADANA

### DATOS DEL TRÁMITE :

Tipo de Persona:  Asunto:

Escriba su nota, indicando el destinatario y la unidad o adjunte la carta:

Archivo | Borrar | Ver | Insertar | Formato | Herramientas | Tabla | Ayuda

**B** **I** **U** **L** **A** **C** **E** **N** **T** **A** **D** **O** **R** **E** **S** **C** **O** **R** **D** **O** **R** **O** **C** **R** **E** **S** **P** **O**

Escriba su nota, indicando el destinatario y la unidad o adjunte la carta

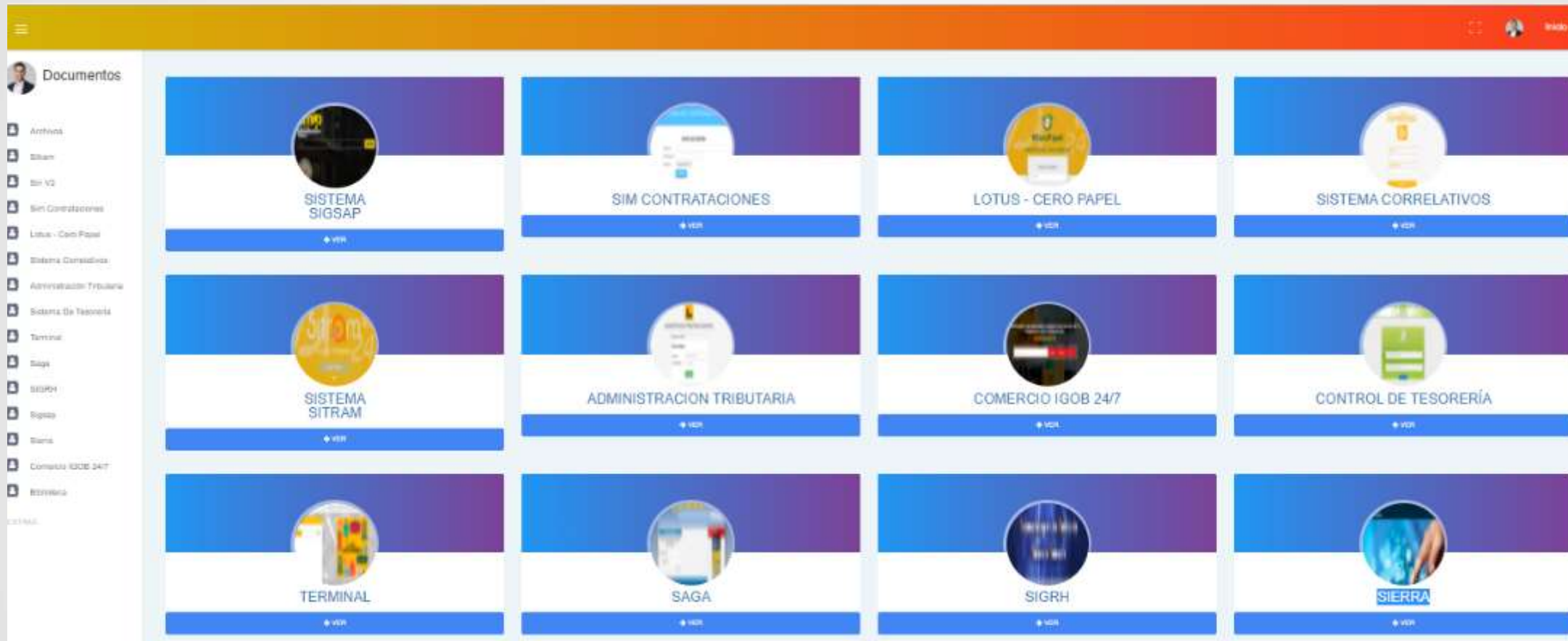
Carta escaneada:  [Subir](#)

### DATOS PERSONA NATURAL :

Nº de seguro de identidad:  Expedido:

Apellido:  Materno:  Nombre:

# Links to External Systems



The screenshot displays a web dashboard with a header bar in orange and red. On the left, there is a sidebar menu under the heading "Documentos" with a list of items: Archivos, Email, Sir VQ, Sin Generalizaciones, Lotus - Con Papel, Sistema Compulsivo, Administracion Tributaria, Sistema De Tesoreria, Terminal, Siga, SIGPDI, Sigep, Sams, Comenta ISOC 24/7, and Buzón. The main area contains a grid of 12 system links, each with a circular icon, the system name, and a "VIR" button below it.

System Name	Icon Description
SISTEMA SIGSAP	Dark night scene with lights
SIM CONTRATACIONES	Document with blue header
LOTUS - CERO PAPEL	Yellow document icon
SISTEMA CORRELATIVOS	Yellow document with orange elements
SISTEMA SITRAM	Yellow document with orange elements
ADMINISTRACION TRIBUTARIA	Document with yellow and green elements
COMERCIO IGOB 24/7	Document with red and green elements
CONTROL DE TESORERÍA	Green document with white elements
TERMINAL	Document with yellow and red elements
SAGA	Document with blue and red elements
SIGRH	Document with blue and white elements
SIERRA	Document with blue and white elements

# Citizen Contact Center

**800-13-5555**



**Affective and effective communication with citizens.**

TOTAL SERVICIOS BRINDADOS	
<b>ATENCIONES VÍA TELEFÓNICA</b>	<b>LLAMADAS REALIZADAS A USUARIOS</b>
<b>27.094</b>	<b>17.734</b>
<b>↓ -19,8%</b>	
ATM: <b>2.007</b>	Celular: <b>15.166</b>
DATC: <b>5.398</b>	Fijo: <b>2.568</b>
USAC: <b>15.420</b>	
UAE: <b>4.269</b>	
UNIDAD ORGANIZACIONAL QUE ATENDIÓ EL REQUERIMIENTO	

# Citizen Contact Center

It was created with the objective of providing citizens with accurate and timely information and services through which accurate services / procedures can be accessed based on defined work methodologies and procedures.

strategic resource for... through which accurate services / procedures can be accessed based on defined work methodologies and procedures.



# Citizen Contact Center

The Citizen Contact Center integrates different services:



Allows the citizen to choose between 4 macro service options

1



**Territorial and cadastral administration procedures**

2



**Real estate or vehicle tax payments**

3



**Procedures for Economic Activities**

4



**Other municipal services**

# Citizen Contact Center

For its operation use the tools:



Service managers answer from home with the application, ZoiPer that allows them to receive and make calls over the internet



For information management they use VPNs that allow them to have secure access all GAMLIP systems



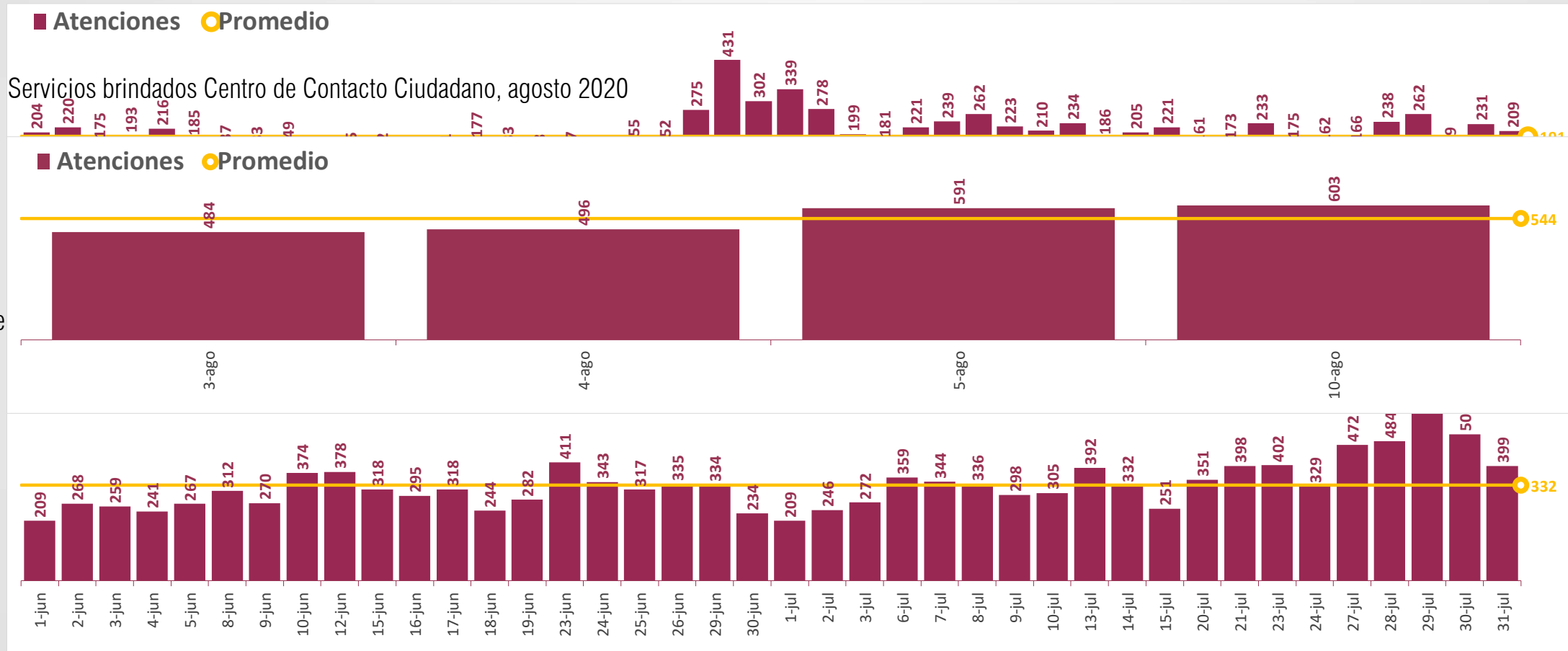
# Citizen Contact Center



# Citizen Contact Center



Servicios brindados Centro de Contacto Ciudadano, marzo, abril y mayo 2020



# Final thoughts

---

"Accelerated Digital Transformation", far beyond a phrase

Mandatory evolution of management models

Verification of the importance of Electronic Government (instrumental -> Enabler)

Necessary adoption of **new work practices and coordination**

Renovation of the **citizen trust** in their Local Government

Knowledge and appropriation of **use of technological resources**

# Final thoughts

---

Complete the **regulatory framework** for the post pandemic

Naturalize the new **work approach (teleworking)** and coordination

Promote and sensitize actors to achieve **More affordable Internet**

Overcome the identified gaps

Consolidate the strategy of socialization of services to citizens

Continue on the path of digitization of Municipal Management



**WWW.LAPAZ.BO**  
**SERVICES FOR OUR PEOPLE**



Connective Cities Virtual Global Exchange on Municipal Response to COVID-19 in the Area of Governance

**THANKS FOR YOUR ATTENTION**

---

ROBERTO ZAMBRANA

[roberto.zambrana@lapaz.bo](mailto:roberto.zambrana@lapaz.bo)

Twitter: @RobertoGZF

