



POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

2021

Carrera 5 No 2-11 – Centro - Popayán

Teléfono: 8205898

www.movilidadfutura.gov.co – servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co

Nit:900323358-2

1. OBJETO.

Planificar, implementar y efectuar seguimiento a la Política de Racionalización de trámites, para Movilidad Futura S.A.S de cara al ciudadano, para lograrlo se debe dar la aplicación de la normatividad vigente, los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función pública, y el Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones TIC, con el fin de hacer más eficiente la gestión y dar oportuna respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

2. ALCANCE.

Inicia con la revisión del diagnóstico, la actualización de los trámites y/o servicios, continúa con la implementación de la racionalización de los trámites y finaliza con la presentación de los informes de seguimiento en cada vigencia.

3. RESPONSABLE.

Líder del Proceso Administrativo y Apoyo al Proceso de atención al Ciudadano.

4. DEFINICIONES.

- ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Compromiso que busca fijar los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio, oportunidad, calidad del producto, nivel de satisfacción del cliente, cobertura de atención, horarios de atención. Pueden estar definidos por las leyes, la política de calidad o por iniciativa de la entidad. Es un mecanismo por medio del cual las entidades miden su misión, centrada en el usuario.

- ALTA DIRECCIÓN

Persona o grupo de personas del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

- AUTOMATIZACIÓN.

Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.

- **CADENA DE TRÁMITES.**

A partir de las necesidades identificadas por los ciudadanos se genera un contacto ciudadano-Estado que se resuelve mediante la ejecución de trámites. La relación que se establece entre estos trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites. Esta relación puede darse intra e intersectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas.

- **FORMATO INTEGRADO-FI.**

Registro electrónico que contiene la información general, condiciones o requisitos de un trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario - OPA para hacerlo exigible al ciudadano, contenido en el SUIT.

- **FORMULARIO ÚNICO NACIONAL DE SOLICITUD DE TRÁMITES.**

Definido oficialmente y adoptado mediante norma, el cual es de obligatoria utilización y aplicación en el territorio nacional. Deben estar disponibles para el usuario de forma gratuita y oportuna en medio electrónico. Su modificación solo puede ser realizada mediante otra norma. Este formulario puede ser utilizado por varias instituciones que soliciten información de la misma naturaleza.

- **GRUPO DE RACIONALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES (GRAT).**

Instancia consultiva para el Departamento Administrativo de la Función Pública en materia de trámites.

- **INDICADOR**

Es la valoración de una o más variables que informa sobre una situación y soporta la toma de decisiones, es un criterio de medición y de evaluación cuantitativa o cualitativa.

- **INTEROPERABILIDAD.**

Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

5. OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO (OPA).

Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de éste se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Un procedimiento administrativo de cara al usuario se caracteriza por:

- ✓ En la mayoría de los casos está asociado al resultado de un trámite.
- ✓ Generalmente no tiene costo.
- ✓ No es obligatoria su realización para el usuario.

OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO DE CARA AL CIUDADANO.

Conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones

administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

PRODUCTO O SERVICIO.

Es el resultado que obtiene el ciudadano por parte de la institución al ejecutar un procedimiento administrativo. Estos pueden ser tangibles e intangibles.

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (PNSC).

El Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC) es el encargado de promover en las entidades de la Administración Pública del orden Nacional y Territorial, una gestión pública que tenga como eje central el Servicio al Ciudadano y la

Eficiencia Administrativa, a través de la generación de Políticas Públicas en materia de Servicio al Ciudadano y el acompañamiento técnico a las entidades, con miras a mejorar sus estándares de atención y ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos colombianos.

RACIONALIZACIÓN.

Se entenderá la racionalización de trámites como el proceso jurídico, administrativo y tecnológico que permite reducirlos, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado, así como la eliminación de regulaciones innecesarias y de obstáculos administrativos a los empresarios e inversionistas, apuntando a mejorar la competitividad del país.

REGULACIÓN.

Intervención gubernamental por medio de una política pública (puede ser una norma, ley, control de precios, entre otros), con el fin de garantizar los fines y recursos Estatales; el funcionamiento eficiente de los mercados; generar certeza jurídica, garantizar derechos de propiedad, evitar daños inminentes o bien atenuar o eliminar daños existentes a la salud o bienestar de la población, al medio ambiente, a los recursos naturales o a la economía; entre otros.

REQUISITOS.

Son los documentos, pasos o condiciones necesarios para la ejecución de un trámite.

SIMPLIFICACIÓN.

Rediseño, supresión o fusión de trámites, procesos y procedimientos; que integran a más de una entidad del Estado.

SOFTWARE.

Es el conjunto de los programas, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.

6. SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES (SUIT).

Sistema electrónico de administración de información de trámites y Otros Procedimientos Administrativos de la Administración Pública Colombiana, que opera a través del Portal del Estado Colombiano, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones – Programa Gobierno en Línea.

7. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC).

Conjunto de herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes.

8. TRÁMITE.

Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- ✓ Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- ✓ Tiene soporte normativo.
- ✓ El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- ✓ Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- ✓ Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- ✓ Es oponible (demandable) por el usuario.

Otro Procedimiento Administrativo (OPA)

Portal del Estado Colombiano (PEC)

9. REFERENCIA NORMATIVA

- Constitución Política de Colombia 1991. Artículo 84, 209.
- Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan otras disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones, en su Artículo 18: Establece la Supresión y Simplificación de Trámites como política permanente de la Administración Pública.
- Ley 527 de 1999, Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan Otros Procedimientos Administrativos públicos.
- Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. La Estrategia Antitramites es un componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Art. 73), que señala que "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Decreto 4669 de 2005 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, fija el procedimiento para la aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites - GRAT, como instancia consultiva del Gobierno Nacional en materia y establece sus funciones.
- Decreto 1151 de 2008, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia a implementar por fases, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2280 de 2010: Por el cual se modifica el artículo 3º del Decreto 235 de 2010, por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.

- Decreto 2150 de 1995, Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
- Decreto 235 de 2010, por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 2364 de 2012, por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2573 de 2014 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Documento Conpes 3292 de 2004, establece un marco de política orientado a la racionalización y automatización de trámites, con el fin de lograr una mayor interacción entre los ciudadanos-empresarios y la Administración Pública; y racionalizar los trámites dirigidos a los empresarios y ciudadanos para brindar transparencia en las funciones del Estado.
- Guía 27 para la Racionalización de Trámites, DAFP, 2012
- Guía estrategias para la construcción del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano actual

10. CONDICIONES GENERALES

OBJETIVOS DE LA DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.

Hacer más eficiente la gestión de la entidad para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos y el mejor uso de los recursos.

Promover en la entidad la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus Otros Procedimientos Administrativos a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

11. ELABORAR DIAGNÓSTICO Y PRIORIZAR TRÁMITES Y OPAS

El proceso de comunicaciones y sistemas de la información, a través del sub proceso de tecnología y con la orientación del sub proceso de atención al ciudadano, en la primera vigencia de implementación de esta guía realizara el inventario de trámites y servicios de la entidad, de acuerdo al formato adoptado, en los siguientes vigencias realiza el diagnostico de los Otros procedimientos administrativos, (OPAS) inventariados publicados y en la página institucional en el Link Atención al Ciudadano en la actualización del diagnóstico de los trámites y OPAS del año anterior, registrando la información en el Formato indicado de los factores internos y externos.

La priorización se determina a partir del diagnóstico teniendo en cuenta los siguientes factores externos e internos que apliquen según la naturaleza del trámite y/o OPA:

- ✓ Número de solicitudes de trámites y OPAS anual (frecuencia)
- ✓ Resultado de encuestas al ciudadano
- ✓ Resultados de Auditorías externas
- ✓ Trámites u otros Procedimientos con un alto índice de Peticiones, Quejas y Reclamos.
- ✓ Trámites u otros Procedimientos Administrativos complejos, número de pasos, requisitos o documentos innecesarios.
- ✓ Costos a pagar por el ciudadano

- ✓ Auditorías internas Hallazgos o acciones de mejora como resultado de auditorías internas
- ✓ Tiempos de ejecución y otros

FORMATO.

ESTRATEGIA y/o NIVEL DE INTERVENCION	TIPOS DE RACIONALIZACION y/o ACCIONES
Normativa	<p>Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos - OPA: Suprimir del ámbito de acción, los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, por los siguientes conceptos:</p> <p>Eliminación por norma: Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite.</p> <p>Traslado de competencia a otra entidad: Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.</p> <p>Fusión de trámites: Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.</p> <p>Reducción o eliminación del pago para el ciudadano por disposición legal</p> <p>Ampliación de la vigencia del producto / servicio por disposición legal</p> <p>Eliminación o reducción de requisitos por disposición legal</p>
Administrativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reducción de tiempo de duración del trámite 2. Reducción de costos operativos en la entidad 3. Reducción de costos para el usuario

	4. Reducción de pasos para el ciudadano	
	5. Reducción de pasos en procedimientos internos	
	6. Aumento de vigencia del trámite	
	7. Extensión de Horarios	
	8. Ampliación de Canales de obtención del resultado	
	9. Estandarización de trámites o formularios	
	10. Optimización de los procesos o procedimientos asociados al trámite y/o OPA	
	Tecnológica	1. Formulario en línea
		2. Pago en línea
		3. Envío de Documentos electrónicos
4. Mecanismos de seguimiento al estado trámites		
6. Documentos con Firma Electrónica		
7. Notificación electrónica		
Tramites y/o OPA totalmente En línea		
Interoperabilidad: Cadena: Cadenas de tramites: interoperabilidad de registros públicos		
Interoperabilidad: Ventanillas únicas: enlace total virtual		

VALIDACION, APROBACION Y SOCIALIZACIÓN INTERNA DE LA PROPUESTA DE ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES Y OPAS PRIORITARIOS

Los responsables de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos asignan al proceso de comunicaciones y sistema de la información responsables de la validación, implantación y monitoreo las Acciones de racionalización, con base en los lineamientos de la Política de Racionalización de trámites y servicios socializados por el sub proceso de atención al ciudadano responsable de la Política de Racionalización, para lo cual el proceso de Información y sistema de la información, solicitara a los procesos lo siguiente:

- ✓ Validar y aprobar acciones de racionalización y recursos.
- ✓ Designar responsable de actualizar diagnostico
- ✓ Designar responsable de comunicar avances del cronograma de Racionalización de la ejecución a la OIP
- ✓ Socializar y/o informar al equipo de trabajo las acciones de racionalización aprobadas, haciendo énfasis en los beneficios internos y externos.

CONSOLIDAR ACCIONES DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES Y OPAS DE TRÁMITES PRIORITARIOS Y NO PRIORITARIOS

El sub proceso de tecnología y el sub proceso de atención al Ciudadano, responsable de la Política de Racionalización de trámites, ingresa al SUIIT y diligencia documento técnico denominado “Estrategia de Racionalización de Trámites”, el cual determina el detalle de la clasificación de los tipo de racionalización en los diferentes niveles de intervención y a la vez evidencia las acciones que adelantara, dentro de la cual se identificará: nombrar el trámite, las posibles a desarrollar para su racionalización, la descripción de la mejora, la meta a obtener y las fechas de inicio y fin de realización de las acciones.

El subproceso de atención al ciudadano consolida los trámites y Otros Procedimientos Administrativos en el formato de “Plan de Anticorrupción” y Atención al Ciudadano en el formato determinado por el proceso de Planeación el cual le remite y entrega en los periodos determinados reporte de avance de los mismos.

ELABORACION PROPUESTA DE CRONOGRAMA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL CIUDADANO

El subproceso de atención al ciudadano responsable de la Política de Racionalización de trámites propone para cada trámite y OPAS a intervenir el cronograma de racionalización en el Formato indicado, fijando las actividades en el siguiente orden de las Fases de la ruta de Racionalización.

- ✓ Actualizar y/o elaborar (nuevo en SUIT) diagnóstico de los trámites y opas
- ✓ Priorizar, definir de nivel de racionalización y planificar en el plan de acción
- ✓ Establecer los beneficios esperados de la racionalización
- ✓ Articular y/o modificar el plan de acción (si aplica)
- ✓ Diseñar e implementar las soluciones tecnológicas u otras estrategias de racionalización
- ✓ Diseñar e implementar campaña de lanzamiento a cliente externo e interno
- ✓ Ajustar información en los diferentes canales de atención al ciudadano
- ✓ Actualizar información de trámites en SUIT a visualizar por el ciudadano
- ✓ Asegurar la sostenibilidad de las soluciones tecnológicas

El sub proceso de tecnología responsable de la Política de Racionalización de trámites, validan con el sub proceso de tecnología y el líder de "Gobierno en Línea (GEL)" del Ministerio, la planificación de las actividades de Racionalización del tipo de racionalización: Automatización, de acuerdo a los avances y dificultades del año anterior, los tiempos de ejecución de tareas, efectuar análisis de resultados y posibles dificultades de las soluciones tecnológicas o sistemas de información asociados a los procesos con trámites y Otros Procedimientos Administrativos a racionalizar, de conformidad con el Procedimiento para el estudio de propuestas relacionadas con TIC'S, con el fin de articular los "Proyectos de Racionalización con los parámetros de GEL" y del componente de "política de Gestión de las Tecnologías de la Información de la Política de Eficiencia".

Los servidores públicos de la entidad deben socializar a los equipos de trabajo de los procesos, las acciones de racionalización, establecer responsabilidades para la actualización del diagnóstico, el seguimiento al cumplimiento del cronograma de Acciones de Racionalización

SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION ACCIONES DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES Y OPAS

De acuerdo con las actividades definidas en los Cronogramas de Racionalización Formato indicado, los responsables de los procesos reportaran periódicamente el avance en la columna denominada "Ejecución" se consolidara la información y trasladará para revisión y verificación, así mismo se reporta las dificultades presentadas para recibir apoyo y aplicar los correctivos correspondientes y enviara cada mes al sub proceso de atención al ciudadano responsable de la Política de Racionalización de trámites".

El subproceso de tecnología coordina las actividades planificadas para el diseño, desarrollo y puesta en producción de la solución tecnológica e informa a la alta dirección, los avances y dificultades para seguimiento y demás instancias internas y externas.

El subproceso de atención al ciudadano hace la orientación para la elaboración y/o ajuste de los procedimientos asociados a los trámites y OPAS, de conformidad con los lineamientos dados por el DAFP para la optimización de procesos, publicados en la página www.dafp.gov.co.

El proceso de comunicaciones y sistemas de la Información y el subproceso de tecnología, diseñara y realizara las Campañas de comunicación internas y externas de los proyectos de racionalización de trámites desarrollados.

El subproceso de atención al ciudadano deberá adelantar las acciones pertinentes (capacitación, impresión de material, entre otras) para proporcionar información actualizada de los tramites racionalizados a los ciudadanos o usuarios por los diferentes canales (presencial, virtual, telefónico y escrito).

El subproceso de atención al ciudadano responsable de la Política de Racionalización de trámites presentará mensualmente con base en el seguimiento reportado por los responsables de los procesos, las observaciones de la información reportada, las recomendaciones para su ajuste y las necesarias para el logro de las Fases y Actividades previstas en los cronogramas de racionalización.

12. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y OPAS EN SISTEMA ÚNICO DE TRÁMITES –SUIT

El SUIT ordenado mediante el Decreto Ley 19 de 2012 Artículo 40 “INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD. Sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT-del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará que el mismo cuente con el respectivo soporte legal”

El SUIT ofrece información a través del portal del Estado Colombiano, sobre los trámites exigibles a los ciudadanos en Colombia, es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción, este cuenta con las siguientes funcionalidades:

Administración: administración, el cual contiene las siguientes opciones:

Avance de institución: reporte que muestra el avance porcentual de la institución en Gestión de usuarios, Gestión de formularios y Gestión inventarios.

Gestión de usuario: muestra los usuarios del sistema que se han creado en la institución.

Gestión de inventarios: permite conocer la totalidad de los trámites y otros procedimientos Administrativos de cara al usuario, así como el avance en su gestión. **Nota.** pueden ser propuestos por la misma institución o por el DAFP.

Gestión de racionalización: permite definir por nivel de importancia los trámites y OPAS a racionalizar.

Gestión de formularios: lista los formularios que la institución tiene disponibles para el registro de los Formatos Integrados.

FORMATO INTEGRADO: que corresponde a la gestión en cuánto al registro, corrección y actualización de los trámites y OPA de la entidad.

REPORTES: que incluye la gestión de los trámites y OPA y los avances en migración de los mismos.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA- ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: Plnst-02-GAD-AC-11
POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Versión: 3
	Fecha: 06/09/2021

RACIONALIZACIÓN: orientada a hacer más eficiente la gestión de las instituciones, y a promover la confianza en el ciudadano, a través de la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites y OPA.

DATOS DE OPERACIÓN: funcionalidad que permite registrar la información relacionada con la ejecución de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario - OPA, como apoyo al proceso de priorización e identificación de estrategias de racionalización. Para las instituciones del orden nacional, se integra con el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG, apoyando el proceso de evaluación de la Estrategia de Racionalización de Trámites, dentro del componente de Eficiencia Administrativa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así como la respuesta a los Acuerdos de Niveles de servicio.

El proceso de comunicaciones-sub proceso de tecnología, cuando sea necesario, con base en los lineamientos de la página <http://www.suit.gov.co/capacitacion> solicita al DAFP la creación de clave, contraseña y asignación de roles correspondientes (Administrador y Usuarios), de acuerdo con el Módulo Gestión de usuarios, así mismo revisa y valida con el Administrador y responsables de los trámites de cada proceso, la gestión de formularios de solicitud de trámites, en concordancia con los procedimientos que hacen parte de los procesos de la entidad.

Solicitar y/o identificar las modificaciones a realizar en el SUIT conjuntamente con los responsables de la gestión interna de los trámites en cada dependencia, quienes deben suministrar la información necesaria con base en los lineamientos de racionalización de trámites y si aplica de directrices fijadas en el GRAT – DAFP;; para remitir la modificación de los trámites a través del SUIT para su revisión, aprobación y publicación en el Portal del Estado Colombiano (PEC), de conformidad con el Manual del Usuario SUIT 3.0 Conceptos, expedido por el DAFP.

Monitorear permanentemente la información publicada en el SIVIRTUAL coincida con la información en el portal www.movilidadfutura.gov.co link trámites y Otros Procedimientos Administrativos, de conformidad con la información registrada en el SUIT y coordinar con el proceso de comunicaciones la mejora de la visualización de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos bajo los lineamientos del DAFP.

Solicitar trimestralmente a través del sub proceso de atención al ciudadano responsables de los Datos de Operación de las PQR (el número de resueltas en forma presencia, parcialmente en línea y totalmente en línea así como el número de PQRD recibidas y si cuenta o no con niveles de servicios), estas cifras se consolidaran e

ingresaran al SUIT con la clave y usuario de ingreso del Administrador de Trámites, así como la información requerida para la priorización y registro de acciones de racionalización en el SUIT.

Presentar mensualmente con base en el seguimiento reportado por los responsables de las dependencias, el informe de resultado del seguimiento y las recomendaciones para contribuir al logro de las actividades previstas en los cronogramas de racionalización.

Las instancias responsables que intervienen pueden ampliar la información y conceptos en la <http://www.suit.gov.co> y conocerán los módulos de capacitación sobre los lineamientos de la Estrategia de la Política de Racionalización de trámites y el Modelo de Gestión que opera por el Sistema Único de Trámites, necesarios para unificar lenguaje y aportar en la implementación de la EA.

13. PRESENTACION DE INFORMES

El subproceso de tecnología y el sub proceso de atención al ciudadano, exporta del SUIT periódicamente el inventario de trámites y Otros Procedimientos Administrativos inscritos en el SUIT como insumo para los siguientes informes solicitados periódicamente:

- ✓ Plan de Acción –reporte trimestral de la Meta correspondiente.
- ✓ Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano reporte cada cuatro meses.
- ✓ Revisión por la Alta Dirección.
- ✓ Rendición de cuentas a la ciudadanía
- ✓ Informes al articulador GEL y MINTICs.
- ✓ Formato Matriz de PQR solicitados por la Oficina de Control Interno.

El subproceso de atención al Ciudadano es el responsable de las modificaciones a este documento y su socialización para su efectiva aplicación por parte de quienes participan en su ejecución.


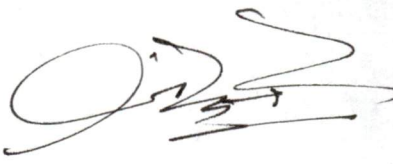
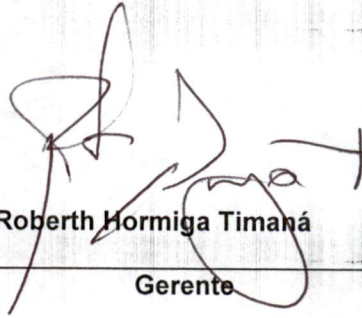
14. ANEXOS:

P-05-GAD-AC-11 Carta Trato Digno Atención Al Ciudadano

PInst-01-GAD-AC-11 Política De Participación Ciudadana

15. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO CAMBIO
3	06 de Septiembre de 2021	Revisión y actualización de documento y de plantilla según ajuste de imagen corporativa

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Yasmid Jimenez Salamanca	 Jairo Duque Rosero	 Roberth Hormiga Timaná
Apoyo Subproceso Atención al Ciudadano - Contratista	Líder Proceso Planeacion	Gerente