

# ¿Cómo transformar los trámites cumpliendo con la política de racionalización de trámites?



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



FUNCIÓN PÚBLICA

*Fernando Augusto Segura Restrepo*

*Director de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano*

**Diciembre**

2018



# ¿Qué es un trámite ?





# ¿Qué es otro procedimiento administrativo?



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



FUNCIÓN PÚBLICA



# ¿QUÉ ES UN TRÁMITE ?

## Trámite\*

Conjunto de requisitos, pasos, o acciones **reguladas por el Estado**, dentro de un proceso misional, que **deben efectuar** los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, **para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.**

\*Resolución 1099 de 2017

# ¿QUÉ ES OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO?

## Otro procedimiento administrativo – OPA\*

Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, **que determina una entidad** u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, **para permitir el acceso** a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, **a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.**

\*Resolución 1099 de 2017

# ATRIBUTOS

## Atributos de los trámites

- ✓ Acceso a un derecho o cumplimiento de un deber u obligación
- ✓ Están autorizados por la ley
- ✓ Están relacionados con procesos misionales
- ✓ Deben ser solicitados por ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante organismos y entidades del Estado, particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
- ✓ Se obtiene la entrega efectiva de un producto o servicio
- ✓ Es exigible y vinculante para el ciudadano, usuario o grupo de interés.
- ✓ Es exigible para la entidad

## Atributos de los OPA

- ✓ ;
- ✓ No está expresamente establecido en la Ley;
- ✓ Puede ser temporal;
- ✓ No es oponible o vinculante para el ciudadano, usuario o grupo de interés.
- ✓ No es oponible o vinculante para la entidad
- ✓ Programas, proyectos o iniciativas que generan valor agregado a la oferta institucional

# Trámite

Trámite

**Cédula de ciudadanía por primera vez**

Producto



Derecho

**Identificación**

1



2



3

## Características:

- Están autorizados por la ley ➡ **Ley 96 de 1985 art 59** ✓
- Están relacionados con procesos misionales ➡ función misional: “*Expedir y elaborar las cédulas de ciudadanía de los colombianos...*” ✓
- Deben ser solicitados por ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante organismos y entidades del Estado particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. ✓
- Se obtiene la entrega efectiva de un producto. ✓
- Es oponible o vinculante para el ciudadano, usuario y grupo de interés. ✓
- Acceso a un derecho o cumplimiento de un deber u obligación ✓

# Otro procedimiento administrativo - OPA

OPA

**Música para la reconciliación**

Producto

**Formación musical y actividades sicosociales**



Valor Agregado

**Herramienta de paz que mitiga diferencias y transforma contextos de violencia**



1



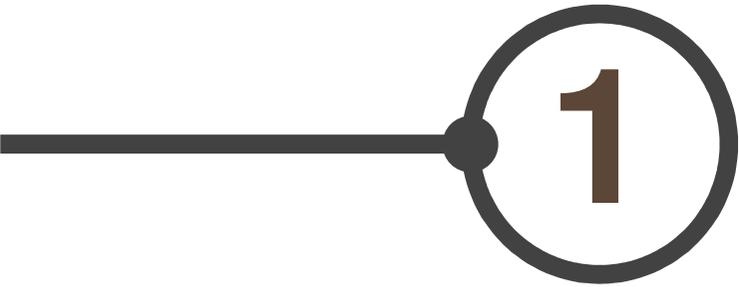
2



3

## Características:

- Programas, proyectos o iniciativas que generan valor agregado a la oferta institucional ✓
- No está expresamente establecido en la Ley ✓
- Puede ser temporal ✓
- No es oponible o vinculante para el ciudadano, usuario o grupo de interés ✓



1

# Competencias y funciones de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



FUNCIÓN PÚBLICA



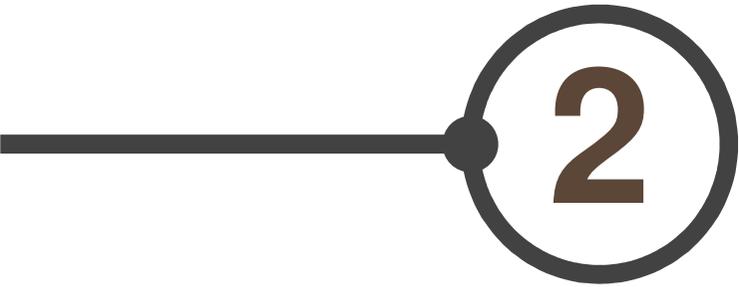
## Competencias

- Mejorar la relación del Estado con el ciudadano.
- Contribuye a cumplir los compromisos del Estado con el Ciudadano, aumentando la confianza en la Administración Pública y en sus servidores.
- Desarrolla estrategias para que los lineamientos de las políticas de relación Estado-ciudadano sean cada vez más claros y completos.

## Funciones

**Propone, diseña, ejecuta y evalúa 5 políticas de relación Estado - ciudadano, integradas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG**

- Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas
- Transparencia en la gestión pública
- Integridad Pública
- Racionalización de Trámites
- Servicio al Ciudadano



# 2

## Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



FUNCIÓN PÚBLICA



# Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado

1

- Consulta sitios web
- Hace solicitudes de información
- Hace uso de los diferentes medios de consulta



Accede a información Pública

2

Adelanta Trámites y Otros Procedimientos Administrativos



- Accede a bienes y/o servicios del Estado
- Accede a servicios públicos
- Paga impuestos

3

Quejas, denuncias, reclamos Retroalimentación



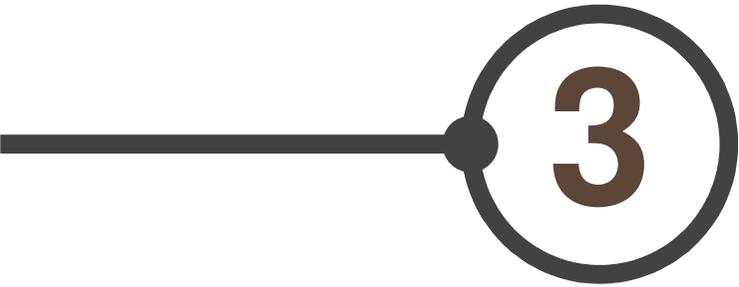
Hace control y exige cuentas

4

Participa y colabora



- Identificación de necesidades
- Formulación de planes, normas y proyectos
- Solución de problemas
- Seguimiento – Implementación
- Evaluación



# 3

## Marco normativo: Trámites



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



FUNCIÓN PÚBLICA



## Marco Normativo



### Constitución Política

**“Artículo 84.** *Cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas **no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio. ...**”*

### Ley 962 de 2005

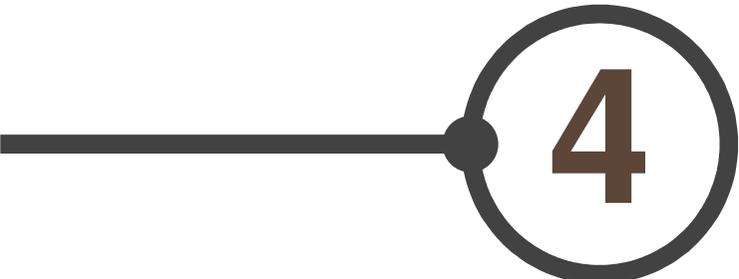
- Principio de Reserva Legal
- Establece procedimiento para adopción o implementación de nuevos trámites
- Establecimiento del SUIT – Oponible –
- Uso de medios tecnológicos integrados

### Decreto 019 de 2012

- A través de la política de Racionalización, proteger y garantizar la efectividad de los derechos
- Los trámites deberán ser sencillos, racionales y proporcionales
- Modifica procedimiento para adopción o implementación de nuevos trámites
- Establece responsabilidad de las entidades frente al SUIT

### Resolución 1099 de 2017

- Establece el procedimiento para la autorización de trámites por Función Pública, incluyendo la modificación estructural
- Explica contenido de la MIR
- Informa los mínimos respecto a los proyectos de AA que regulan los trámites



# 4

## CICLO DE VIDA DE UN TRÁMITE



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



FUNCIÓN PÚBLICA



# VIDA DE UN TRÁMITE

**I** Creación



**III** Racionalización y mejora

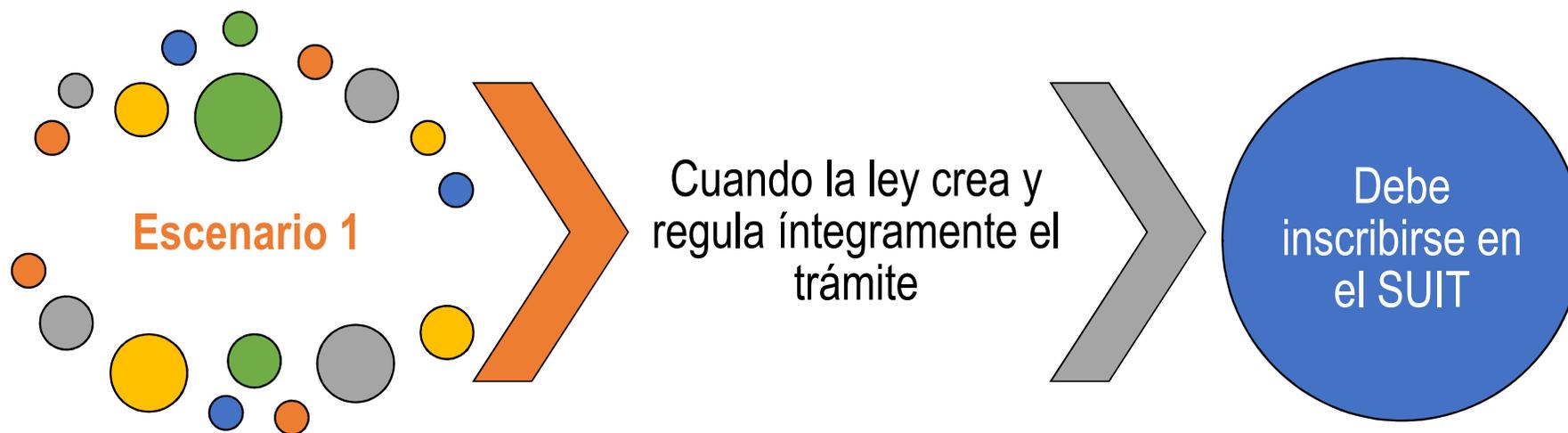


**II** Difusión



## I Creación de Trámites

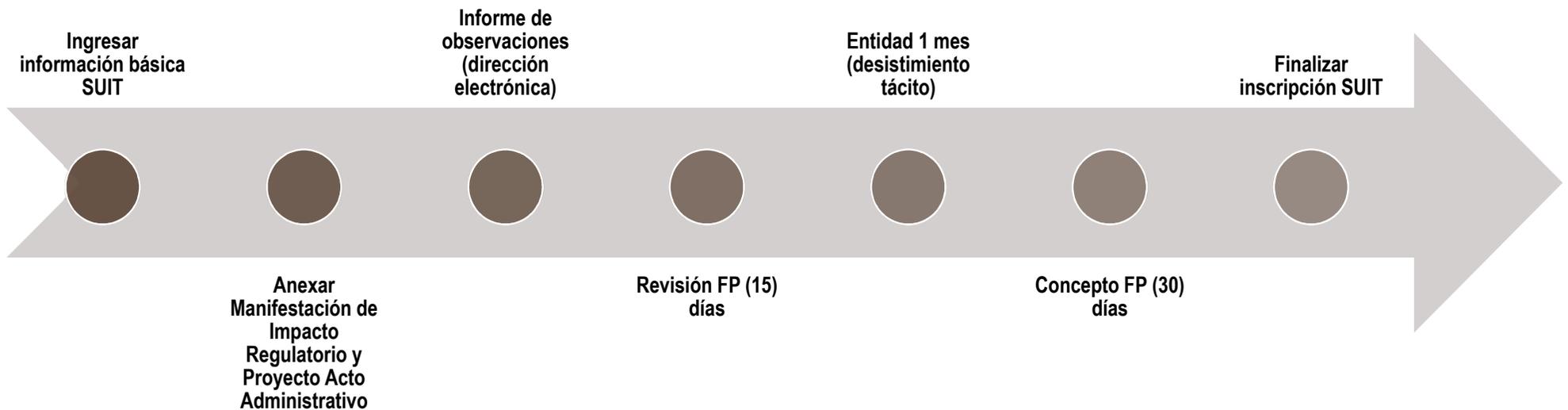
Establece los procedimientos para la autorización de trámites y el seguimiento a la Política Pública de Racionalización de Trámites



# I Creación de Trámites

Adopción e implementación de trámites creados o autorizados por ley

## Escenario 2



# I Creación de Trámites

## Manifestación de Impacto Regulatorio



- Justificación: Pertinencia y facultad legal
- Eficacia: El resultado
- Eficiencia: Procedimiento o flujograma (dependencias, canales y pasos del ciudadano)
- Costos de implementación
- Recursos presupuestales y administrativos

## Proyecto de Acto Administrativo



- Condiciones de tiempo, modo y lugar
- Propósito
- Pasos que debe seguir el ciudadano
- Requisitos y condiciones
- Tiempo de respuesta



## Difusión de los Trámites

Acceso a la información de trámites para generar claridad y certidumbre a los ciudadanos sobre:

- Requisitos
- Documentos
- Pasos
- Costos
- Tiempos
- Normatividad

**Ley 962 de 1995 y Decreto Ley 019 de 2012**

**Información y publicidad:** Todo **requisito y trámite** para que sea oponible y exigible a un particular deberá estar inscrito en el **SUIT**

Responsabilidad de la entidad y actualización 3 días



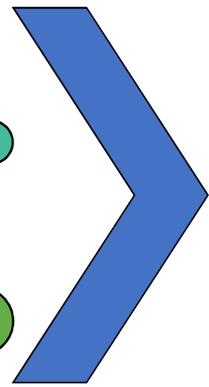
# Sistema Único de Información de Trámites

## Beneficios

- 1 Consolida información del portafolio de trámites hacia los ciudadanos
- 2 Permite el registro de datos de operación para análisis estadísticos
- 3 Ofrece criterios de priorización para racionalización
- 4 Facilita la formulación de la estrategia anti-trámites del Plan Anticorrupción
- 5 Permite hacer seguimiento a los avances de la estrategia anti-trámites
- 6 Permite identificar y visualizar cadenas de trámites



## Racionalización y mejora



Simplificación,  
estandarización,  
eliminación, optimización y  
automatización de trámites  
y procedimientos  
administrativos





## Racionalización y mejora

### SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES



Serie de actividades formuladas al interior de cada entidad que buscan reducir: costos, tiempos, documentos, procesos, pasos y acciones no presenciales que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos.



## Racionalización normativa

**Ajuste o modificación de instrumentos normativos: Instrucciones, Resoluciones, Circulares, Decretos, Leyes, para simplificar o racionalizar trámites y facilitar la interacción del ciudadano con el Estado.**

¿Qué se puede realizar mediante una **racionalización normativa**?



Eliminar un trámite

Reducir o eliminar pagos

Generar incentivos para pagos

Eliminar pasos

Eliminar requisitos

Eliminar documentos

Ampliar cobertura

Ampliar vigencia

Reducir tiempo



## Racionalización administrativa

Mejora de los procedimientos internos y de las condiciones de prestación del servicio asociados a los trámites y otros procedimientos administrativos

¿Qué se puede realizar mediante una **racionalización administrativa**?

- Optimización de procesos internos
- Reducción de pasos
- Reducción del tiempo
- Estandarización y simplificación de formularios
- Eliminación de requisitos
- Ampliación de puntos de atención
- Extensión de horarios





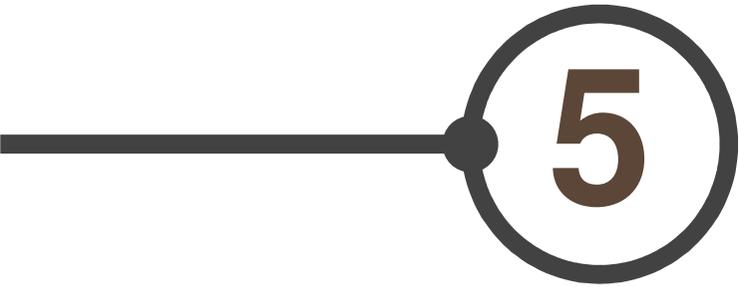
## Racionalización tecnológica

Incorporación de medios electrónicos para automatizar total o parcialmente trámites y otros procedimientos administrativos, de modo que los mismos puedan ser realizados en línea por los ciudadanos

¿Qué se puede realizar mediante una **racionalización tecnológica**?

- Formularios en línea
- Pagos en línea
- Envío de documentos electrónicos
- Seguimiento en línea
- Firma electrónica
- Trámite totalmente en línea





**5**

## Herramientas para la racionalización de trámites



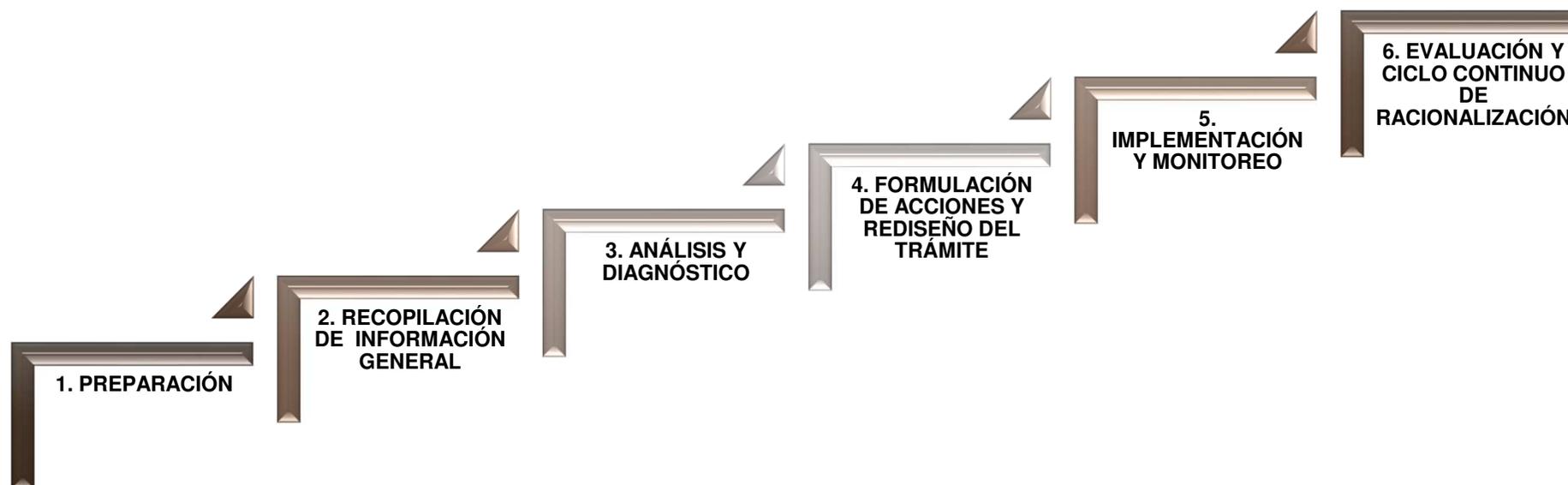
**GOBIERNO  
DE COLOMBIA**



**FUNCIÓN PÚBLICA**



# Guía metodológica para la racionalización de trámites



- <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/pasosracionalizaciontramites>
- [http://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document\\_library/bGsp2IjUBdeu/view\\_file/34221103](http://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34221103)

## 1. PREPARACIÓN

### Actividades:

1. **Compromiso de la Alta Dirección** y conformación del equipo de trabajo para la racionalización de trámites.
2. **Socialización** y sensibilización.
3. Concertación del **cronograma de trabajo** del ciclo de racionalización.

## 2. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN GENERAL

- ✓ Inventario de trámites.
- ✓ Mapas de procesos.
- ✓ Documentación de respaldo.
- ✓ Caracterización de usuarios y necesidades.
- ✓ Ejercicios de participación con la ciudadanía.
- ✓ Encuestas de satisfacción.
- ✓ Información estadística.

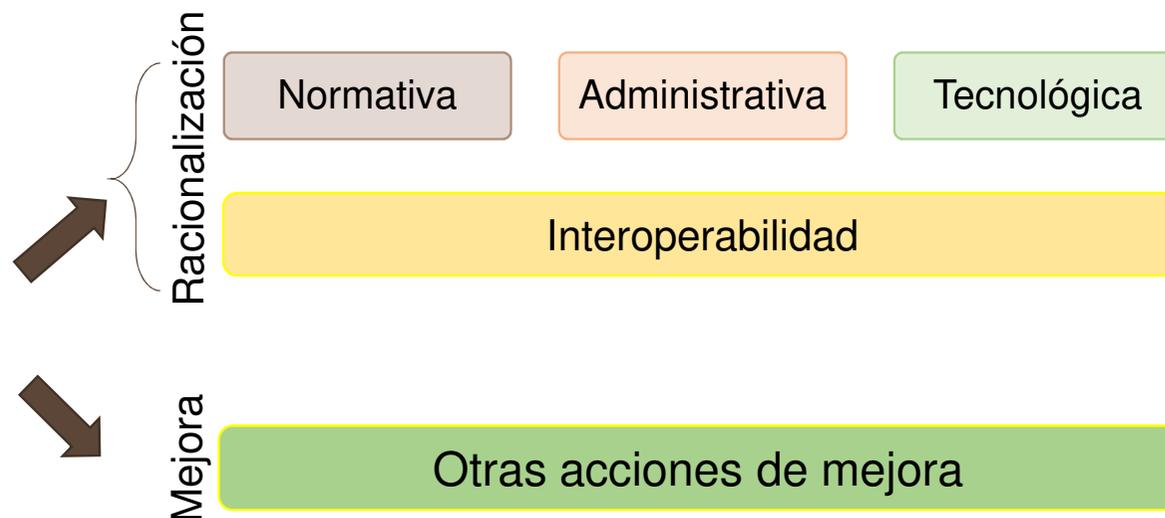
### 3. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

#### Actividades:

1. **Priorizar trámites** para análisis detallado → focalizar recursos.
  
2. **Análisis detallado** del trámite y proceso →
  - ✓ Análisis del proceso y diagramas.
  - ✓ Entrevistas con los ejecutores.
  - ✓ Comparación y réplica de buenas prácticas.
  - ✓ Observación directa.
  - ✓ Revisión de soporte documental.
  
3. **Diagnóstico** → ejercicio de participación con personal misional, jurídico, financiero, de tecnología, de servicio al ciudadano.
  - ✓ Lluvia de ideas.
  - ✓ Identificación de valor en las actividades.
  - ✓ Efectos actuales no deseados.
  - ✓ Análisis de causa-efecto para identificar las causas de las oportunidades para mejorar.

#### 4. FORMULACIÓN DE ACCIONES Y REDISEÑO DEL TRÁMITE

1. Criterios para **definición de acciones** de racionalización



2. **Listado de acciones** de racionalización y mejora **para seguimiento y control** en el corto, mediano y largo plazo.

3. Registro de la **estrategia de racionalización** en SUIT y Plan Anticorrupción.

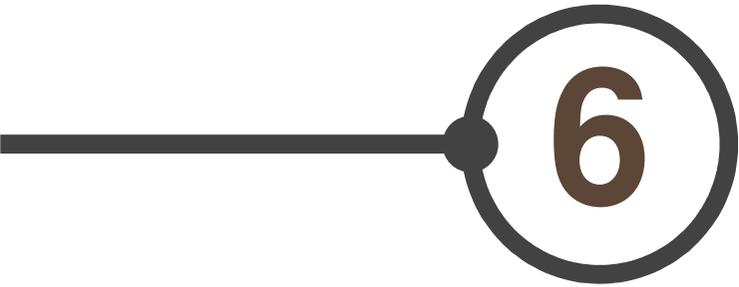
## 5. IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO

- ✓ Pruebas piloto.
- ✓ Implementación definitiva.
- ✓ Actualización del trámite en SUIT y documentación interna.
- ✓ Labores de difusión y apropiación de las acciones.
- ✓ Monitoreo y seguimiento → Oficina de Planeación y Oficina de Control Interno.

## 6. EVALUACIÓN Y CICLO CONTINUO DE RACIONALIZACIÓN

Hacer una evaluación de las acciones implementadas y realizar nuevos ciclos de racionalización.

- ✓ Empleo de indicadores internos del proceso y/o trámite.
- ✓ Cuantificación de beneficios generados.
- ✓ Analizar todo el ciclo de racionalización realizado.
- ✓ Incorporar buenas prácticas y aprendizajes en nuevos ciclos de racionalización.



6

**¿Cómo calcular los ahorros por mejora de trámites?**



**GOBIERNO  
DE COLOMBIA**



**FUNCIÓN PÚBLICA**



# Metodología de Ahorros

## Tipo de racionalización

- ✓ Reducción en el tiempo del trámite
- ✓ Respuesta o notificación electrónica
- ✓ Radicación en línea
- ✓ Pago en línea
- ✓ Eliminación de requisitos

## Objeto de ahorro

- ✓ Costo oportunidad día
- ✓ Desplazamiento
- ✓ Desplazamiento + mensajería
- ✓ Costo tarifa
- ✓ Costo requisitos
- ✓ Costo transporte público



## Supuestos

- ✓ Costo promedio diario, ciudadano colombiano\*
- ✓ Tiempo promedio desplazamiento (0,029 días = 42,98 minutos)\*\*
- ✓ Costo mensajería \*\*\*
- ✓ Las acciones tecnológicas se ponderan por el 34,3% \*\*\*\*

\* Metodología costo subjetivo del tiempo adaptada para Colombia - Centro de Estudios para la Preparación y Evaluación Socioeconómica de Proyectos - México (horas hábiles).

\*\* Encuesta percepción ciudadana calidad trámites y servicios DNP – PNSC 2015.

\*\*\* Promedio paquete documentos envío nacional y local 1 Kg.

\*\*\*\* Porcentaje de penetración de internet fijo y móvil.

## Cifras de Ahorros por mejora de Trámites



# Gracias



**GOBIERNO  
DE COLOMBIA**



**FUNCIÓN PÚBLICA**

**Carrera 6 No 12-62, Bogotá D.C., Colombia**

 **7395656 Fax: 7395657**

 **Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770**

 **[www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)**

 **[eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co)**

