



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO

POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



ALCALDÍA DE REMEDIOS

ANTIOQUIA

2023



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVOS.....	5
2.1.	OBJETIVO GENERAL.....	5
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3.	MARCO LEGAL	6
4.	ALCANCE	8
5.	PROPÓSITO DE LA POLÍTICA	8
6.	DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA.....	8
6.1.	DIAGNÓSTICO	8
6.2.	PRINCIPIOS	9
6.3.	DESPLIEGUE METODOLÓGICO DE LA POLÍTICA.....	10
6.3.1.	<i>PASO 1- PREPARACIÓN</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
6.3.2.	<i>PASO 2.RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN GENERAL</i>	12
6.3.3.	<i>PASO 3- ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO.....</i>	14
6.3.4.	<i>PASO 4-FORMULACIÓN DE ACCIONES Y REDISEÑO DEL TRÁMITE</i>	21
6.3.5.	<i>PASO 5-IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO.....</i>	25
6.3.6.	<i>PASO 6-EVALUACIÓN Y CICLO CONTINUO DE RACIONALIZACIÓN.....</i>	27
7.	COMUNICACIÓN.....	28



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN
Y DESARROLLO TERRITORIAL

Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

JUNTOS POR
REMEDIOS

8.	INSTRUMENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PLANEACION INSTITUCIONAL	28
9.	SEGUIMIENTO.....	30



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

1. INTRODUCCIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) pretende facilitar la gestión de las entidades y orientarla hacia el logro de resultados, haciendo un gran hincapié en la tercera dimensión del Modelo denominado Gestión con Valores para Resultados desde la cual busca poner en marcha la implementación de políticas definidas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y planeación.

La Dimensión “Gestión con Valores para el Resultado” agrupa un conjunto de políticas, prácticas e instrumentos que tienen como finalidad permitirle a la entidad llevar a cabo aquellas actividades que la conduzcan al logro de los resultados propuestos, así como materializar las decisiones de su planeación institucional. (DAFP-2022).

Es así entonces que la Alcaldía Municipal de Remedios formula la política de racionalización de trámites, basada en lineamientos establecidos en la Guía para la Racionalización de Trámites propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), esto con el fin de *mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información* contenidos en la oferta institucional de la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, se definen los pasos para la implementación de las estrategias de racionalización de trámites de la Administración Municipal de Remedios y se establecen los estándares para dar cumplimiento a los mismos y facilitar el seguimiento y la mejora de los procesos o trámites basados en las directrices nacionales y departamentales frente a los estándares, inventario, regularización además la guía metodológica ofrecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar la política de racionalización de trámites como un elemento que permita a la entidad mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa; prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información. (Publica, 2021).

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los diferentes trámites realizados por parte de la Alcaldía Municipal con el fin de obtener una información consistente, necesaria y suficiente para facilitar la relación con los usuarios.
- Racionalizar y optimizar los Trámites de la Alcaldía de Remedios generando valor agregado a la ciudadanía.
- Sistematizar los Trámites que presenten viabilidad de ser realizados por la página oficial de la Alcaldía.
- Eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, cobros, demoras injustificadas.

3. MARCO LEGAL

Decreto Ley 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Resolución 455 de 2021	Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
Decreto Ley 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
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 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones,



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN
Y DESARROLLO TERRITORIAL

Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

JUNTOS POR
REMEDIOS

	procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones. Deroga el Decreto 1151 de 2008
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 Arts 73, 74, 76, 77 y 78. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
CONPES 3654 de 2010,	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.” - Conpes: Rendición de cuentas: En búsqueda del buen gobierno”. Diciembre de 2011
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. art 13
Ley 489 de 1998 artículos 17 y 18	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



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

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 servicios públicos

4. ALCANCE

El alcance de la política se extiende desde identificación de los trámites a desarrollar por la entidad, la prestación del servicio al ciudadano hasta la aplicabilidad de métodos de racionalización, evaluación de la prestación y efectividad de los mismos.

5. PROPÓSITO DE LA POLÍTICA

La finalidad la política de racionalización de tramites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, facilitando el acceso de los ciudadanos a la oferta institucional y al cumplimiento de sus derechos a su vez reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la entidad y sus funcionarios.

6. DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA

6.1. DIAGNÓSTICO

El diagnóstico implementado para medir la funcionalidad de la política de racionalización de trámites en la entidad alcaldía de Remedios partió del puntaje obtenido en la medición del "Formulario único de reporte de Avance a la Gestión" (FURAG) de la vigencia 2022, el cual



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN
Y DESARROLLO TERRITORIAL

Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

JUNTOS POR
REMEDIOS

mide política por política y brinda una serie de recomendaciones en el cual, para la política de racionalización de trámites se obtuvo un puntaje de 68.2



Fuente: Tomado de la página del DAFP-Informe FURAG.

Siendo así las cosas se toma como línea base las recomendaciones emanadas para la mejora y el establecimiento y la implementación de estrategias para la política.

6.2. PRINCIPIOS

La Alcaldía Municipal de Remedios toma como principios para la política de racionalización de tramites lo establecido por El Departamento Administrativo de la Función Pública, a saber:

- Racionalizar, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización (si aplica), los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.
- Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos.

- Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas que cumplan una función administrativa, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

6.3. DESPLIEGUE METODOLÓGICO DE LA POLÍTICA

Con el fin de definir los pasos para implementar la política de racionalización de trámites, se ha adoptado la metodología dispuesta por el DAFP para tal fin, misma que se describe en el gráfico siguiente y se despliega como parte integral de la presente.



Fuente: *Guía Metodológica racionalización de Trámites-DAFP* (DAFP, Guía Metodológica de racionalización de Trámites, 2017p14)

A continuación, se describe cada uno de los pasos:



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

6.3.1. PASO 1- PREPARACIÓN

El primer paso del proceso de racionalización consiste en contar con el compromiso de la alta dirección y la conformación del equipo para planear, analizar y socializar la importancia del enfoque de los procesos para el análisis de trámites y el cumplimiento de la política de racionalización.

6.3.1.1. **Conformación del equipo de trabajo para la racionalización de trámites**

Con el fin de definir los procesos y la interacción de estos con los otros procedimientos administrativos (OPA) de la entidad y facilitar la identificación de los trámites respectivos, se conforma un equipo de trabajo liderado por la Secretaría de Planeación y en el cual participan las secretarías de despacho. El objetivo de este equipo es la identificación y validación de alternativas de racionalización de los trámites desarrollados por la Administración Municipal, la actualización de los mismos, la definición de las condiciones y finalmente el cargue y registro de ellos en la herramienta del SUIT.

Es importante que el equipo convoque y haga partícipe a los actores necesarios y aquellos involucrados en la realización de los trámites, para que se desarrolle un proceso de sensibilización frente al cumplimiento de los lineamientos a implementar durante la etapa de preparación.

6.3.1.2. **Socialización y divulgación:** Este debe contar con compromiso y empoderamiento permanente para informar los cambios normativos y cambios o ajustes en los tramites. Así mismo como la evaluación identificación y validación de nuevos tramites. (DAFP, Guia Metodologica de racionalización de Trámites, 2017p14)¹

¹ Los jefes de planeación lideran y facilitan la construcción, ejecución y seguimientos a gestión por proceso de la entidad; sin embargo su mantenimiento y proceso recae sobre los lideres de los



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

Nota: es responsabilidad del equipo de trabajo de racionalización de trámites, la definición de un cronograma de actividades ligado al desarrollo de la estrategia de racionalización, mismo al que la oficina de control interno hará el respectivo seguimiento.

6.3.1.3 Concertación del equipo de trabajo: Cada esfuerzo implica una organización que se deba plasmar en un cronograma que permita realizar seguimiento y ejecución, para un mejoramiento continuo, (DAFP, 2017) para ello es importante identificar los mapas de procesos incluidos en el manual de procesos y procedimientos para identificar procesos innecesarios o tramites que deben darse de baja o transformarse de acuerdo a la normativa.

6.3.2. PASO 2-RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN GENERAL

En este segundo paso la entidad puede abarcar diferentes niveles de profundización, así como diferentes herramientas aplicables. El objetivo es obtener toda la información general que pueda requerirse para entender y analizar los trámites y procesos asociados, para posteriormente priorizarlos y enfocarse en las diferentes oportunidades de racionalización e interoperabilidad.

Así mismo, se deberá contar con la identificación del inventario de trámites, a partir del cual se analizarán otros insumos que ayudarán a que el proceso sea más eficiente (Ej.: mapa de procesos de la entidad, caracterización de usuarios, experiencias pasadas de racionalización, estudios de PQRSD, el análisis de la voz del usuario y ciudadanos, entre otros). ²

procesos y sus grupos de trabajo (Guía DAFP 2017), MIPG manual operativo e implementación de y fortalecimiento de las funciones Operativas)

² Favor revisar el link con los 6 pasos para llevar a cabo la implementación <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/racionalizacion-de-tramites>

6.3.2.1. Documentación general de procesos y trámites

En esta instancia, la entidad debe obtener la información y documentación de los procesos asociados a los trámites existentes en la organización, los cuales deben estar contruidos desde la política de Fortalecimiento institucional y simplificación de Procesos.

Para la aplicación de los pasos de la racionalización de trámites se deberá contar con la siguiente documentación:

- **Inventario de trámites:** Consultar el inventario de trámites que debe estar registrado en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
- **Mapa de procesos:** Consultar el mapa de procesos de la entidad para entender el funcionamiento general y los procesos que la componen (visión sistémica) *observando la política organizacional y simplificación de procesos.*

A“Procesos misionales: los procesos principales que añaden valor al usuario externo y ayudan a generar un servicio o producto. Ejemplo de ellos todos los relacionados con tramites originados por solicitud del ciudadano u otra entidad porque entregan resultados otros usuarios.

B-Procesos de apoyo: *Son los procesos que soportan la realización de los procesos misionales y demás procesos. Algunos ejemplos pueden ser los viáticos y gestión de viajes, contratación de personal, aprobación del presupuesto, compras, sistemas de información etc.*

C-Procesos Estratégicos o de Gestión: *Son los procesos que permiten el funcionamiento controlado de la entidad. Ejemplo de estos pueden ser la aprobación de políticas, planeación estratégica de la entidad, la gestión económica, gestión de calidad, gestión de proyectos entre otros.*

D-Proceso de Evaluación, análisis y mejora: *Son los procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a la evaluación de desempeño. Entre ellos está*

medición, seguimiento, auditoria, acciones correctivas etc. (DAFP, Guía Metodológica Racionalización de Trámites, 2017 p21).³

- **Documentos de respaldo:** Recolectar la documentación de respaldo, esta puede consistir en descripciones escritas, Formatos Integrados de Trámites (FIT) registrados en el SUIT, diagramas, base normativa, datos de operación, entre otras. En caso de que no exista esta documentación, el primer paso consistirá en levantarla, definir el trámite y registrarlo en el SUIT.
- **Caracterización de usuarios:** Revisar la caracterización de usuarios y necesidades respecto a los trámites que presta la entidad *con el equipo de racionalización de trámites*.
- **Información documentada:** Verificar la información documentada con la colaboración de los actores internos principales del proceso y modificarla o ajustarla para garantizar su actualización.

Todo esto construido con el equipo de racionalización de tramites.

6.3.3. PASO 3- ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

El tercer paso consiste en la priorización de los trámites identificados, el análisis detallado de la información recopilada en el punto anterior para los trámites priorizados y la elaboración del diagnóstico de la situación actual para los trámites priorizados.

6.3.3.1. *Priorización de trámites*

Esta actividad corresponde a la fase II de la política de racionalización: después de contar con el inventario de trámites de la entidad, se deben seleccionar aquellos en los cuales se enfocarán los esfuerzos para el ciclo de racionalización.

³ Para ello es importante revisar la guía del Modelo Integrado de Planeación Y gestión MIPG -Manual Operativo en el apartado "*Pasos preliminares para para implementar un adecuado esquema operativo de las organizaciones*" (DAFP-Guía Metodológica pág. 21)



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN
Y DESARROLLO TERRITORIAL

Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

JUNTOS POR
REMEDIOS

Para establecer la priorización de los trámites y sus correspondientes procesos, así como definir el alcance de cada ciclo de racionalización, se pueden considerar los criterios de priorización definidos en el SUIIT:

CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN SUIIT	
Planes de desarrollo	Nacional
	Departamental
	Municipal
Políticas	Mapa de Ruta
	Sí presencial
	Cadena de Trámites
	Doing Business
Ciudadanía	Totalmente en línea
	Parcialmente en línea
	Presencial
	Sistema PQRSD
	¿Número total de solicitudes realizadas?
	Sugerencia a trámites en el portal SUIIT
Institución	Plan Operativo Institucional
	Oficina de Atención al Ciudadano
Racionalización	Ya fue racionalizado

De igual manera, se presentan otros criterios para la priorización que pueden ser tenidos en cuenta a la hora de desarrollar esta tarea, como son:

CRITERIOS DE PRIORIZACION
Trámites que generan mayor valor al usuario.
Trámite insignia de la entidad



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN
Y DESARROLLO TERRITORIAL

Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

JUNTOS POR
REMEDIOS

Trámites de gran impacto para la ciudadanía.
Trámites con mayor número de errores o devoluciones
Trámites con mayor tiempo de ciclo.
Trámites con mayor frecuencia de solicitud
Trámites con mayores costos para el usuario o entidad.
Trámites relacionados con la implementación del Acuerdo de Paz
Trámites susceptibles de riesgos de corrupción
Trámites identificados mediante los diferentes espacios de participación ciudadana
Trámites identificados en auditorías externas e internas

4

6.3.3.1.1. Análisis detallado del trámite priorizado

Una vez identificado el trámite o trámites priorizados se debe proceder a realizar un análisis detallado de la documentación relacionada con el trámite (formato integrado del trámite).

Para hacerlo se podrán emplear las siguientes herramientas:

Herramientas para el análisis de información de procesos y trámites	
Formato integrado del trámite (Disponible en el SUI)	Brinda una visión sencilla de las características del trámite. Indica los requerimientos, costos y tiempos asociados, resultados esperados y los pasos para acceder a él. No obstante, existe información más detallada que será requerida para comprender completamente el trámite y el proceso asociado a su realización, por lo tanto, tendrá que hacer uso de una herramienta adicional.

⁴ Utilice una Matriz como herramienta para que pueda contabilizar y Diagnosticar Trámites, cuantificación del criterio, porcentaje sobre el total, porcentaje acumulado de trámites. Utilice otra Matriz para medir Criterio y número de errores en el año: trámite, cuantificación del criterio, porcentaje sobre el total, porcentaje acumulado, a priorizar estos datos le permitirán realizar gráficos e información relevante a la hora de un dato estadístico.



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN
Y DESARROLLO TERRITORIAL

Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

JUNTOS POR
REMEDIOS

Cuestionarios o entrevistas	<p>Para servidores que conozcan o interactúen con el proceso o trámite. Mediante estas herramientas se busca saber cómo se están realizando las actividades/etapas del proceso, los instrumentos utilizados, las interrelaciones, la información, los requisitos y demás tareas que se están llevando a cabo. A menudo la aplicación de entrevistas y cuestionarios arrojan oportunidades iniciales de racionalización o puntos en los cuales se puede profundizar.</p>
Comparación	<p>Comparación del proceso o trámite con otros procesos o marcos de referencia. Para algunos procesos/trámites existen marcos de referencia que permiten compararlos con procesos/trámites estándares o realizados por otras instituciones. Los trámites comparados no necesariamente deben ser iguales, en tanto dichos procesos pueden servir como modelos de buenas prácticas, por supuesto, con los ajustes necesarios para adaptarlos al trámite (por ejemplo, se puede consultar el banco de éxitos de la administración pública colombiana: Link para identificar buenas prácticas de distintos procesos en otras entidades). Esto puede servir como guía para la identificación de mejores prácticas, actividades diferenciadoras, indicadores de gestión, tecnologías aplicadas, entre otros aspectos que facilitan su análisis o construcción. Por ejemplo, se puede comparar el trámite con el diagrama estándar del procedimiento trámite contenido en el Protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios (Función Pública, 2016).</p>



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN
Y DESARROLLO TERRITORIAL

Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

JUNTOS POR
REMEDIOS

<p>Observación directa y la revisión de la memoria institucional/soporte documental</p>	<p>Mediante la observación de la ejecución del proceso/trámite, se puede aumentar la comprensión de la documentación existente, así como resolver inquietudes, comprender los diferentes escenarios, identificar las relaciones, comunicaciones, validaciones y demás tareas que lo componen. La observación se puede complementar con el análisis del soporte documental y memoria institucional que exista (procedimientos, marco legal, diagramas, instrucciones de trabajo, descripciones, etc.), el análisis de estadísticas, proyectos anteriores, gráficos de control, reportes de rendimiento, análisis de expedientes o casos anteriores, entre otros. También se pueden realizar ejercicios de cliente oculto para identificar la forma como se presta el trámite a los clientes/usuarios.</p>
<p>Matriz de comentarios al proceso/trámite</p>	<p>La matriz permite recolectar comentarios, sugerencias, inquietudes, propuestas, roles, participantes para cada actividad/tema relacionado con el proceso o trámite analizado. Estos comentarios servirán posteriormente para la elaboración de los diagramas el diagnóstico y la definición de acciones de racionalización.</p>

6.3.3.1.2. Documentación del trámite priorizado

Para dar mayor claridad a la representación y análisis del proceso, se plantea el uso de un diagrama de bloques del proceso, en el cual se identifiquen los eventos (inicio, fin, mensajes, etc.), las actividades o tareas generales que se desarrollan y las decisiones o flujos alternos que se definen.



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

Nota: la documentación del trámite o proceso si bien es opcional, se recomienda hacerlo para facilitar la identificación del flujo. Para la construcción se puede utilizar la estructura dada en el documento Guía metodológica para la racionalización de trámites del DAFP.

6.3.3.2. Diagnóstico del trámite priorizado

La siguiente actividad consiste en realizar un diagnóstico detallado del proceso asociado al o a los trámites priorizados a partir de la información obtenida en el punto anterior. El diagnóstico también debe ser realizado mediante una sesión de trabajo con el personal operativo y directivo del proceso asociado al o a los trámites priorizados, con el acompañamiento del equipo de trabajo para la racionalización de trámites.

Para realizar este diagnóstico se plantean las siguientes acciones:

- a. El diagrama de bloques se debe imprimir o ubicar en un tablero en tamaño grande, de tal forma que sea visible para todos los asistentes.
- b. Con la ayuda del equipo de trabajo para la racionalización de trámites, se debe iniciar una sesión de lluvia de ideas y comentarios al proceso. Esta actividad se realizará a partir de lo registrado en la matriz de comentarios o las sugerencias del personal participante en la sesión.
- c. Con la participación del personal ejecutor del proceso se comentarán los diferentes aspectos de este, se aclararán inquietudes y se profundizará en su forma de ejecución. Finalmente, la información que se registre en el formato será aquella que por consenso se defina, teniendo en cuenta las opiniones e ideas de los asistentes.
- d. Los comentarios, ideas y sugerencias encontradas se registrarán en la matriz de comentarios.
- e. A partir del análisis realizado, se procederá a ejecutar un diagnóstico de los proveedores, entradas, proceso, salidas y usuarios. Se buscará identificar aquellos puntos que pueden estar presentando incrementos en tiempos, costos, desperdicios, entre otros. Cada actividad del proceso se debe clasificar en:

- i. **Actividades de valor añadido:** son esenciales para agregar valor al usuario y cumplir sus expectativas. Estas actividades no son eliminables, al contrario, se pueden enfocar recursos en optimizarlas y hacerlas más eficientes, de tal forma que agreguen mayor valor al usuario.
 - ii. **Actividades necesarias, pero sin valor añadido:** no agregan valor al usuario, pero son requeridas como soporte para ejercer los procesos de apoyo o estratégicos y se requieren por razones de seguridad o motivos normativos. Si bien estas actividades se deben seguir realizando, en ocasiones se debe tratar de minimizarlas (en algunos casos, con racionalizaciones normativas se podrán eliminar).
 - iii. **Actividades sin valor añadido e innecesarias:** no agregan valor ni son necesarias por requisitos normativos o de gestión, por lo que se constituyen en actividades eliminables: primeras alternativas de racionalización identificadas.
- f. Se sugiere realizar un resumen del diagnóstico incluyendo aspectos como los presentados a continuación:
- i. Costo total.
 - ii. Tiempo total y tiempo real del proceso.
 - iii. Desperdicios identificados.
 - iv. Cantidad y nombre de actividades según clasificación.
 - v. Principal problema/oportunidad identificada.
 - vi. Línea base: número de requisitos, documentos y pasos.
- g. A partir de la sesión de ideas y comentarios realizada, se debe llegar a un consenso sobre el mayor problema/oportunidad identificada teniendo en cuenta aspectos como el tiempo, costo, número de actividades que no añaden valor, el número de desperdicios, entre otros. Es importante aclarar que las actividades de racionalización y mejoramiento no deben enfocarse en atacar los problemas, sino en identificar sus causas y solucionarlas de raíz. Por esta razón, se sugiere la



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

utilización de un diagrama de causa-efecto (diagrama Ishikawa o espina de pescado).

6.3.4. PASO 4-FORMULACIÓN DE ACCIONES Y REDISEÑO DEL TRÁMITE

En la misma sesión de trabajo, y a partir de las causas identificadas en el paso anterior, se continúa con la identificación de acciones para atacar dichas causas y, por ende, minimizar los efectos negativos de los problemas y añadir mayor valor al usuario.

Dependiendo del alcance definido en el ciclo de racionalización se pueden enfocar en un número limitado de acciones, no obstante, si se trata de los primeros esfuerzos de mejoramiento del proceso en cuestión, es recomendable plantear tantas acciones como se identifiquen, las cuales serán priorizadas y aquellas que no se implementen inmediatamente se tendrán inventariadas para ciclos futuros o plazos de implementación mayores.

Las primeras acciones pueden corresponder a aquellas actividades que no agregan valor, son innecesarias y que se identificaron en el diagnóstico. Las otras acciones podrán venir del análisis de causa efecto realizado en el paso anterior o a partir de sugerencias del personal basado en su experiencia.

6.3.4.1. Criterios para la definición de acciones de racionalización

Al realizar una racionalización de algún tipo en particular es necesario evaluar si se requieren realizar acciones de otro tipo para viabilizarlas e implementarlas. Por ejemplo, algunas acciones de racionalización administrativa o tecnológica deberán soportarse con racionalizaciones normativas.

La definición de actividades de racionalización debe implicar:

- a. Disminución de costos.
- b. Disminución de requisitos para llevar a cabo el trámite.
- c. Disminución de tiempos de ejecución del trámite.



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

- d. Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas de la Alcaldía Municipal haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación.
- e. Ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias, documentos, etc.
- f. Otros aspectos que representen una menor carga para el ciudadano y un mayor valor agregado.

Existe la posibilidad de identificar otras acciones que no se correspondan con los criterios de racionalización definidos en la lista anterior, sino que son acciones que aportan a una mayor eficiencia y eficacia en el proceso sin repercutir directamente en beneficios para el ciudadano. Estas acciones que no generan los efectos de racionalización explicados, se deben catalogar como “otras acciones”, no harán parte de la Estrategia de Racionalización del Plan Anticorrupción de la Entidad, pero se recomienda su implementación y seguimiento para lograr una mejora interna en el proceso.

Las acciones de racionalización que efectivamente se identifiquen pueden estar categorizadas así:

- Racionalización normativa.
- Racionalización administrativa.
- Racionalización tecnológica.

6.3.4.1.1. Racionalización normativa

Son acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales se encuentran:

- Eliminación del trámite.
- Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos.
- Reducción o eliminación del pago.
- Incentivos de pago.
- Eliminación de requisitos (verificaciones).
- Eliminación de documentos.



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

- Ampliación de cobertura.
- Reducción del tiempo de duración del trámite.
- Ampliación de vigencia del trámite, entre otros.

6.3.4.1.2. Racionalización administrativa

Son actividades de racionalización que buscan simplificar y mejorar procesos internos, horarios de atención, puntos de atención, tiempos de ejecución, costos asociados al trámite para el usuario, costos internos para la entidad, requisitos asociados, formularios, formatos y medios de pago:

- Reducción de tiempos de duración del trámite.
- Aumento de canales o puntos de atención.
- Extensión de los horarios de atención.
- Reducción de costos administrativos para la institución.
- Estandarización de formularios.
- Reducción u optimización de formularios.
- Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos.
- Reducción de pasos (momentos) para el usuario.
- Eliminación de requisitos (verificaciones).
- Eliminación de documentos.
- Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos.
- Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos.
- Aumento de medios de pago, entre otros.

6.3.4.1.3. Racionalización tecnológica

Son actividades de racionalización que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones):



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN
Y DESARROLLO TERRITORIAL

Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

JUNTOS POR
REMEDIOS

- Trámite totalmente en línea.
- Descarga o envío de documentos electrónicos.
- Formularios diligenciados en línea.
- Interoperabilidad externa.
- Interoperabilidad interna.
- Automatización parcial.
- Reducción o eliminación del pago.
- Pago en línea.
- Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite.
- Respuesta electrónica.
- Ventanilla única institucional.
- Firmas digitales, entre otros.

6.3.4.2. Listado de acciones

Considerando los criterios para la definición de acciones explicados en el numeral anterior, así como aquellas oportunidades que surjan en la sesión de trabajo, se debe generar un listado de las acciones identificadas y registrar información que servirá para priorizarlas, ejecutarlas y realizarles seguimiento. Si bien este listado será un insumo para el registro de la estrategia de racionalización en el SUIT (acciones de racionalización administrativa, normativa o tecnológica), también sirve como herramienta de consolidación y seguimiento de las “otras acciones” de mejora interna para mayor eficiencia y eficacia del proceso que no repercuten en beneficios directos y cuantificables para el ciudadano.

6.3.4.3. Registro de la estrategia de racionalización

Después de haber definido el listado anterior, se deberán seleccionar las acciones de racionalización (administrativas, normativas o tecnológicas) que se implementarán en el corto plazo, además, se validarán con el comité de gestión y desempeño, y se registrarán en la estrategia de racionalización del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT),

teniendo en cuenta el manual del usuario; así mismo, se llevará a cabo la actualización del componente de racionalización del Plan Anticorrupción de la Entidad y su correspondiente articulación con el Plan de Acción Institucional.

Nota: previo al registro de la estrategia en el SUIT, se puede realizar un ejercicio de participación con usuarios para validar las acciones propuestas.

Es necesario mencionar que se pueden formular acciones de racionalización por fases que tomen más de una vigencia y registrarlas en el SUIT, siempre y cuando inicien en la vigencia correspondiente.

Las acciones de racionalización que se implementarán en el mediano y largo plazo y que no cuenten con acciones concretas a realizar durante la vigencia, deben tenerse en cuenta para la elaboración del Plan Anticorrupción y la estrategia de racionalización del SUIT de vigencias futuras. Las acciones catalogadas como “otras acciones”, que no implican una racionalización del trámite, se deberán tener identificadas e implementarse, pero no se registrarán en la Estrategia de Racionalización del Plan Anticorrupción de la Entidad.

6.3.5. PASO 5-IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO



El listado y priorización de acciones de racionalización definido en el paso 4 y el registro realizado en el módulo de racionalización de trámites en el SUIT, constituyen el derrotero



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

JUNTOS POR
REMEDIOS

para realizar la implementación, monitoreo y evaluación de las acciones de racionalización definidas, según su plazo de implementación, así como la verificación de la documentación necesaria para dar soporte a la política y su alcance.

Dependiendo de la complejidad de la acción propuesta, se recomienda usar pruebas piloto e implementar los cambios por etapas y hacer un monitoreo constante. Esto permitirá refinar las acciones de racionalización, así como entender y minimizar posibles correlaciones o efectos significativos sobre otras actividades del proceso. Por ejemplo, un cambio en una actividad puede tener como consecuencia efectos o necesidades de adecuación en otras actividades; es posible que se hayan tenido en cuenta previamente o no. La acción se podrá implementar completamente en tanto se ejecuten las pruebas piloto, se realice el monitoreo y se confirme la racionalización.

Nota: todas las novedades y avances en la implementación de las acciones deberán actualizarse en la estrategia de racionalización del SUIT.

Adicionalmente, se deben tener en cuenta los lineamientos de las políticas relacionadas con la participación, la transparencia, la rendición de cuentas y demás, que puedan implicar procesos de publicación de agenda normativa para propiciar la participación ciudadana como las consultas previas, manifestaciones de impacto regulatorio, entre otras. Esto también va acompañado por campañas de difusión y apropiación de las acciones de racionalización para los servidores públicos responsables de la prestación de trámites y otros procedimientos administrativos; así como la difusión de las mejoras y nuevas formas de acceder a los mismos para los usuarios.

Las labores de implementación requieren una evaluación y monitoreo del proceso continuo, pues el ciclo de racionalización no finaliza con la implementación de las acciones identificadas, sino que se extiende en el tiempo, por lo tanto, se debe realizar un monitoreo



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

y evaluación constante, comparar los resultados reales con los esperados, se debe verificar continuamente que el proceso modificado se sigue realizando de manera eficiente y cumpliendo con los objetivos planteados.

Es importante tener en cuenta que el monitoreo y seguimiento se deberá realizar de manera coordinada con la Oficina de Planeación y la Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en los artículos 2.1.4.5 y 2.1.4.6 del Decreto 1081 de 2015 *validando el cumplimiento/avance del plan anticorrupción y de atención al ciudadano (PAAC)*

6.3.6. PASO 6-EVALUACIÓN Y CICLO CONTINUO DE RACIONALIZACIÓN

Para la actividad de evaluación se recomienda formular un grupo de indicadores internos del proceso o trámite que permita conocer el estado real de la ejecución de las actividades, el logro de la meta de los objetivos, de los resultados y sus efectos en la ciudadanía. Estos indicadores se deben alinear con los objetivos estratégicos y tener en cuenta el alcance del proceso. De esta manera se podrá contar con información acerca de la eficacia, eficiencia, calidad, tiempo, flexibilidad y grado de cumplimiento del proceso respecto a las expectativas del usuario u objetivos planteados en términos de tiempo, y que puede ser comparable para identificar variaciones o alertas que indiquen necesidades de corrección o mejoras posteriores.

Nota: se recomienda el uso de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión elaborada por Función Pública y disponible en su página web.

En este paso, también se debe analizar todo el ciclo de racionalización realizado y extraer aquellas experiencias y prácticas replicables en futuros ciclos o aquellas que deberán corregirse. Para este análisis se sugiere identificar algunos criterios como los siguientes:

- a. Contexto o antecedentes.
- b. Situación anterior.



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN
Y DESARROLLO TERRITORIAL

Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

JUNTOS POR
REMEDIOS


- c. Análisis de causas.
- d. Objetivo de la mejora.
- e. Acciones de racionalización.
- f. Evidencias.
- g. Resultados de la implementación, entre otros.

Posteriormente, se deberán seguir realizando ciclos de racionalización continuos, analizando nuevas oportunidades de racionalización, priorización de otros trámites, análisis del grado de ajuste del trámite a nuevos cambios presentados, etc. El proceso de mejoramiento es continuo: pequeñas mejoras, constantes y continuas, pueden tener un impacto significativo en los resultados y satisfacción de los usuarios.

7. COMUNICACIÓN

Las dependencias del Municipio de Remedios tienen el deber de divulgar la política y también de implementarla.

8. INSTRUMENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PLANEACION INSTITUCIONAL

DOCUMENTO	
Guía Metodológica de racionalización de Trámites	
Decreto de creación del comité de Gobierno Digital y Antitrámites	
Política de Racionalización de Trámites	
Plan de acción antitrámites	
Plan anticorrupción	
Política de Transparencia y acceso a la información	



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN
Y DESARROLLO TERRITORIAL

Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

JUNTOS POR
REMEDIOS

Política de Atención al ciudadano	
Informe de Rendición de cuentas	
Modelo MECI	
.Inventario de trámites SUIT	
Matriz de priorización de Tramites	
Matriz de Priorización de errores	
Anexo A-herramientas de Mejoramiento	
Anexo B1- Diagrama de Pareto	
Anexo B2- Priorización de múltiples criterios	
Anexo B3- Cuestionario para análisis detallado de información de Trámites	
Anexo B4- Matriz de Comentarios al proceso de tramites	
Anexo B5- Diagrama de Bloques estándar del procedimiento de Trámites	
Anexo B6- Diagrama PEPSU	
Anexo B7-Formato de Análisis de Diagrama de bloques y PEPSU	
Anexo B8-Cuadro Resumen Diagnóstico	
Anexo B9-Diagrama de causa efecto	
Anexo 10- Listado de Priorización de oportunidades de racionalización	
Anexo B11- Presentación de la metodología de racionalización	



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Planeación
y Desarrollo Territorial

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

9. SEGUIMIENTO

El seguimiento de la implementación de la política de racionalización de trámites estará a cargo del jefe de control interno, quien, para tales efectos, validará la implementación del despliegue metodológico de la política, así como el resultado de los indicadores que para cada proceso/trámite se definan según las indicaciones dadas para tal fin. De la misma manera, se soportarán los avances de la política en el resultado de la medición de implementación por medio del FURAG.

**COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO
APROBADO EN ACTA No. 03 del 10 de Agosto de 2023.**