



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTA MARTA

La Estrategia de Racionalización de Trámites (ERT) es el documento de planificación y programación de actividades que la entidad desarrollará durante cada vigencia para racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.

1. OBJETIVO:

- ✓ Determinar acciones específicas de manera organizada y secuencial que permita la identificación de los trámites y servicios a cargo de la entidad que merezcan ser simplificados, racionalizados, eliminados, optimizados y/o automatizados.

2. FASES DE LA ESTRATEGIA:

La ERT se encuentra ideada en tres fases: a) Identificación de trámites; b) Priorización de trámites; y c) Racionalización de trámites. Cada una de estas fases contempla actividades a desarrollar en fechas específicas y bajo la responsabilidad de la Oficina de Atención al Ciudadano, Secretaría de Planeación o secretarías de la entidad.

A continuación, se menciona de manera detallada cada una de las fases y las actividades que se realizan. Al final encontraremos un cronograma en donde se especifican las actividades, fechas y responsables.

2.1 Identificación de Trámites:

Como primer paso de la ERT la Oficina de Atención al Ciudadano socializará con cada dependencia el formato de Hoja de Vida de Trámites y Servicios - MM-GAC-F-005, Versión 1, y establecerá fechas para que devuelvan diligenciado este formato por cada uno de los trámites y servicios prestados.

Para esta primera actividad, desde la Oficina de Atención al Ciudadano se remitirá por correo electrónico a las distintas secretarías el formato integrado de cada trámite que actualmente reposa en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, de esta manera se tendrá un punto de partida para consolidar la información.

En el formato Hoja de Vida de Trámites y Servicios - MM-GAC-F-005 - V1, la persona designada por Secretaría deberá consignar la información solicitada: Nombre del trámite, descripción del trámite, canal de atención, a quien va dirigido (naturaleza de la persona, población con enfoque diferencial, características especiales), fechas de realización, horarios de atención, requisitos para su realización, ruta del trámite, relación con otros trámites, norma que lo regula, plazo, requerimiento de pago o no, valor del trámite, información donde se realiza pago, dependencia que lo resuelve y sus datos de contacto.

Para la especificación de la información pedida en el formato de la entidad, se deberá primero contrastar la información real con los datos descargados en el formato integrado enviado al correo electrónico por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de tener la información lo más completa posible, actualizada y concordante con la realidad.

Al culminar esta fase, las dependencias enviarán vía correo electrónico a la Oficina de Atención al Ciudadano el formato Hoja de Vida de Trámites y Servicios - MM-GAC-F-005 - V1 (uno por cada trámite).



2.2 Priorización de Trámites:

Al interior de la entidad, la Oficina de Atención al Ciudadano en articulación con la Secretaría de Planeación organizará mesas de trabajo con cada una de las dependencias con el objetivo de socializar y analizar cada uno de los servicios y trámites prestados por la dependencia los cuales fueron identificados en la fase anterior.

2.2.1 Diagnóstico: El objetivo primordial de esta fase se alcanza al realizar un óptimo diagnóstico de cada trámite, teniendo en cuenta los factores internos y externos que se citan en la Guía para la Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública. Así mismo, el DAFP presenta un modelo de matriz de valoración en la cual se analizará cada uno de los criterios para la priorización del trámite de acuerdo a los factores internos y externos. En esta matriz se calificará el criterio de cara al trámite en un rango de uno a cinco (uno: menor valor o menor importancia, y cinco: mayor valor o mayor importancia). Al final, el resultado de la sumatoria de la calificación nos dará el panorama de la necesidad de priorización por trámite.

Nombre del Trámite	FACTORES INTERNOS			FACTORES EXTERNOS				SUMATORIA
	Complejidad	Costo	Tiempo	Pago	PQRSD	Auditorías	Consulta Ciudadana	

Alternamente al diligenciar la matriz de valoración, las personas encargadas del análisis deberán consignar la información relevante que se discuta en la mesa de trabajo en informes de manera ordenada por cada trámite, a fin de ser consultada en la siguiente etapa.

El diagnóstico final nos indicará cual trámite merece ser priorizado tomando así las acciones necesarias.

2.2.2 Acciones de mejora: Habiendo priorizado los trámites, identificaremos las acciones de mejora que amerite cada uno de ellos, es decir, si el trámite debe ser simplificado, eliminado, automatizado, optimización, o cualquier otra acción que se considere conveniente.

El trámite calificado con número más alto será el primero en analizar para la racionalización, y así de manera descendente se irá realizando el examen de cada uno teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a) Normativo:
 - ✓ Verificar que el trámite aún se encuentre vigente de conformidad a la regulación normativa.
 - ✓ Identificar los requisitos exigidos en las normas que regulan el trámite y comparar con los registrados en el formato integrado descargado de SUIT y el formato Hoja de Vida de Trámites y Servicios - MM-GAC-F-005 - V1.
 - ✓ De existir requisitos adicionales de los contemplados en la normatividad, se deberá analizar si son estrictamente necesarios de acuerdo a su finalidad.
- b) Naturaleza:
 - ✓ Identificar si el trámite efectivamente se considera "trámite" o es "Otro Procedimiento Administrativo – OPA", considerando aspectos como la gratuidad, medio de acceso, entre otras.
- c) Costos:
 - ✓ Analizar si la normatividad colombiana determina un costo para el trámite. De resultar negativa la respuesta a dicho análisis, se deberá examinar si el trámite amerita ser cobrado al ciudadano.



2.3 Racionalización de trámites:

La racionalización se define como el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado¹.

Para la racionalización, en la mesa de trabajo, las personas responsables deberán analizar cada trámite en el orden de priorización establecido en la fase anterior y hacerlo de acuerdo con los criterios normativos, de naturaleza y de gratuidad, entre otros.

Las actividades que se pueden llevar a cabo en esta fase comprenden:

a) Simplificación:

Se busca que el trámite sea lo más sencillo posible para el ciudadano sin que la reducción de requisitos, costos, tiempo y pasos a realizarse por el ciudadano o por el servidor público, le resten efectividad al resultado.

La simplificación aplica para costos, documentos, requisitos, pasos a realizar por el ciudadano y tiempos.

b) Estandarización:

Por estandarización se entiende el deber de las entidades de la administración pública de establecer trámites equivalentes frente a aquellos ya existentes ante otras autoridades.

La mesa de trabajo examinará qué trámites son aplicados desde el orden nacional para así proceder a su estandarización.

c) Eliminación:

Mediante esta acción, los responsables de la racionalización deberán evaluar si la norma que respalda el trámite aún se encuentra vigente y si este conserva su finalidad o ha sido reemplazado por otro.

d) Optimización:

La optimización comprende todas aquellas actividades tendientes a facilitar el acceso del ciudadano al trámite, poniendo a su disposición todos los recursos disponibles, por ejemplo: aumento de puntos de atención, reducción del tiempo en los puntos de atención, seguimiento del trámite a través de varios canales, consultas entre áreas y dependencias.

e) Automatización:

Esta actividad enfoca sus esfuerzos en aumentar cuantitativa y cualitativamente el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, optimizando así el resultado esperado con el trámite.

Para lograr la automatización, es necesario la confluencia de la alta dirección, pues se requiere la inversión de recursos en la optimización o adopción de herramientas tecnológicas.

Mediante la automatización se puede lograr la expedición de certificados en línea, diligenciamiento de formularios en línea, entre otros.

3. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES:

A continuación, se detalla el cronograma de actividades a realizar en cada fase de la Estrategia de Racionalización de Trámites – ERT, los responsables y

FECHA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLES
-------	-----------	----------	--------------

¹ Guía para la Racionalización de Trámites – Departamento Administrativo de la Función Pública



18 de marzo de 2024	Reunión articulación dependencias con la Oficina de Atención al Ciudadano	Dar a conocer el PAAC en relación al Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.	*Oficina de Atención al Ciudadano *Enlaces de las Secretarías y dependencias de la Alcaldía Distrital
20 de marzo de 2024 - 30 de abril de 2024	Diligenciamiento del formato Hoja de Vida de Trámites y Servicios - MM-GAC-F-005 - V1	Identificar los trámites y servicios prestados por cada Secretaría y dependencia de la Alcaldía Distrital de Santa Marta	Todas las Secretarías y dependencias de la Alcaldía Distrital
06 de mayo de 2024 - 14 de mayo de 2024	Recopilación de la información remitida por las Secretarías y dependencias	Recopilar y organizar las hojas de vida de trámites y servicios remitidos por las secretarías y dependencias para iniciar mesas de trabajo	Oficina de Atención al Ciudadano
Junio - Julio - Agosto	Mesas de trabajo con secretarías - Desarrollo de fase Priorización de Trámites	Identificar los trámites que serán objeto de racionalización de conformidad al diagnóstico realizado en la fase de priorización	*Oficina de Atención al Ciudadano *Enlaces de las Secretarías y dependencias de la Alcaldía Distrital cuyos trámites serán racionalizados *Secretaría de Planeación
Septiembre y Octubre	Mesas de trabajo con secretarías cuyos trámites serán Racionalizados	Determinar acciones específicas de racionalización a aplicar en los trámites priorizados e iniciar su ejecución	*Oficina de Atención al Ciudadano *Enlaces de las Secretarías y dependencias de la Alcaldía Distrital cuyos trámites serán racionalizados *Secretaría de Planeación
Noviembre y Diciembre	Registro de trámites racionalizados en SUIT	Registrar los trámites racionalizados en la plataforma SUIT	*Oficina de Atención al Ciudadano *Enlaces de las Secretarías y dependencias de la Alcaldía Distrital cuyos trámites serán racionalizados *Secretaría de Planeación

4. SEGUIMIENTO:

El seguimiento a las actividades desarrolladas se realizará al final de cada fase de acuerdo a la programación establecida en el numeral anterior. La verificación de la ejecución de las tareas y el cumplimiento de los objetivos estará a cargo de la Oficina de Control Interno de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

CLAUDIA CUELLO DAZA
Secretaria General
Alcaldía Distrital de Santa Marta

Revisó: Erika Beltrán Celedón
Cargo: Jefe Oficina Atención al Ciudadano

Proyectó: Viviana Villalba Campo
Cargo: Profesional Universitario Oficina Atención al Ciudadano