



# Metodología Racionalización de Trámites

Secretaría de Planeación Departamental



# AGENDA

- OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN

- PASOS DE LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

# OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN

DAR A CONOCER A  
CONOCER LA  
METODOLOGÍA SOBRE  
LAS ACTUALIZACIÓN DE  
TRÁMITES DISEÑADA  
POR LA DAFP

HACER MAS EFICIENTES  
LA PRESTACIÓN DE LOS  
SERVICIOS A LOS  
CIUDADANOS

CONTRIBUIR AL  
MEJORAMIENTO  
INSTITUCIONAL  
DEFINIDOS EN EL  
MODELO  
INSTITUCIONAL DE  
PLANEACIÓN Y GESTIÓN  
MIPG

# RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

## QUÉ ES?

- Política orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

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.

# PASOS RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



## 1. PREPARACIÓN

**OBJETIVO:** PLANEAR, SOCIALIZAR Y ANALIZAR LA IMPORTANCIA DEL ENFOQUE POR PROCESOS PARA EL ANALISIS DE LOS TRÁMITES Y EL CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN

### PASOS

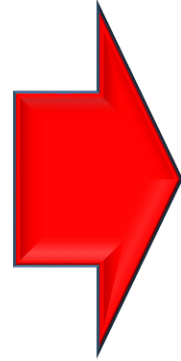
#### 1. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN Y CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Conformación del comité técnico podrá variar y ajustarse para cada ciclo de racionalización, teniendo en cuenta los objetivos y trámites a priorizar en cada ciclo. Se elaboró la Resolución 3100 de 2018 **POR LA CUAL SE CONFORMA EL COMITÉ TÉCNICO PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDIO**

#### 2. SOCIALIZACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

#### 3. CONCERTACIÓN CRONOGRAMA DE TRABAJO.

## 2. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN GENERAL



**OBJETIVO:** OBTENER LA INFORMACIÓN GENERAL, PARA ANALIZAR Y PRIORIZAR LOS TRÁMITES ASOCIADOS A LOS PROCESOS

### PASOS

1. DOCUMENTACIÓN GENERAL DE TRÁMITES
2. IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS Y NECESIDADES
3. RECOMENDACIONES PARA LA RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN GENERAL

# 1. DOCUMENTACIÓN GENERAL DE TRÁMITES :

- 1.1 Inventario de trámites registrado en el SUIT.
- 1.2 Mapa de procesos de la Administración Departamental.
- 1.3 Descripción escrita del trámite, diagramas, normativa etc.



<b>SECRETARÍAS</b>	<b>TRÁMITES INSCRITOS EN EL SUIT</b>
Educación	30
Hacienda	21
Interior	5
Jurídica y Contratación	5
Salud	21
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>

# 3.

## ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

Consiste en priorizar y analizar los trámites recopilados y elaborar el diagnóstico de los trámites

### PASOS

1. Priorización de Trámites en los cuales se concentraran los esfuerzos de racionalización
2. Análisis detallado del trámite priorizado
3. Diagnóstico del trámite priorizado

# 1. CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES

C  
R  
I  
T  
E  
R  
I  
O  
S  
  
D  
E  
  
P  
R  
I  
O  
Z  
A  
C  
I  
Ó  
N

T  
R  
Á  
M  
I  
T  
E  
S



<b>Planes de desarrollo</b>	Nacional
	Departamental
	Municipal
<b>Políticas</b>	Mapa de Ruta
	Sí presencial
	Cadena de Trámites
	Doing Business
	Empresa Consultora - Ingeniería y Dirección de Obras y Montaje- IDOM.
<b>Ciudadanía</b>	Totalmente línea
	Parcialmente línea
	Presencial
	Sistema PQRS
	¿Número total de solicitudes realizadas?
	Sugerencia a trámites en el portal SUIT
<b>Institución</b>	Plan Operativo Institucional
	Oficina de Atención al Ciudadano
<b>Racionalización</b>	Ya fue racionalizado

Fuente: DPTSC Función Pública, (2017).

O  
T  
R  
O  
S  
  
C  
R  
I  
T  
E  
R  
I  
O  
A

T  
R  
Á  
M  
I  
T  
E  
S



Trámites que generan mayor valor al usuario
Trámite insignia de la entidad
Trámites de gran impacto para la ciudadanía
Trámites con mayor número de errores y/o devoluciones
Trámites con mayor tiempo de ciclo
Trámites con mayor frecuencia de solicitud
Trámites con mayores costos para el usuario y/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

Fuente: DPTSC Función Pública, (2017).

# ALTERNATIVAS PARA PRIORIZAR TRÁMITES

## 1. PRIORIZACIÓN POR ÚNICO CRITERIO

DIAGRAMA DE PARENTO

“ POCAS CASUS O POCOS TRÁMITES



DEFINIR EL CRITERIO DE EVALUACIÓN

CUANTIFICACIÓN DEL CRITERIO ( Tiempo, costos para el usuario, costos para la entidad, número de errores etc)

TABULACIÓN Y ORGANIZACIÓN ASCENDENTE O DESCENDENTE

IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE IMPACTO

## 2. PRIORIZACIÓN POR MÚLTIPLES CRITERIOS



DEFINIR EL ESTADO DE CRITERIOS

CREAR UNA PODERACION NÚMERICA PARA CADA CRITERIO, A MAYOR VALOR ASIGNADO MAYOR PRIORIDAD

PARA LAS VARIABLES CUALITATIVAS SE DEBE GENERAR UN CALIFICACION NÚMERICA

PARA VARIABLES CUANTITATIVAS DEBEN ESTABLECER RANGOS Y ASIGNALES UNA CALIFICACIÓN NÚMERICA

SE TABULAN EN FILAS LOS TRÁMITES Y EN COLUMNAS LOS CRITERIOS.

Una vez identificados los criterios se calificó cada trámite. Dependiendo de la importancia que se asigne a cada criterio se pueden emplear ponderación de 0, 5 y 10.

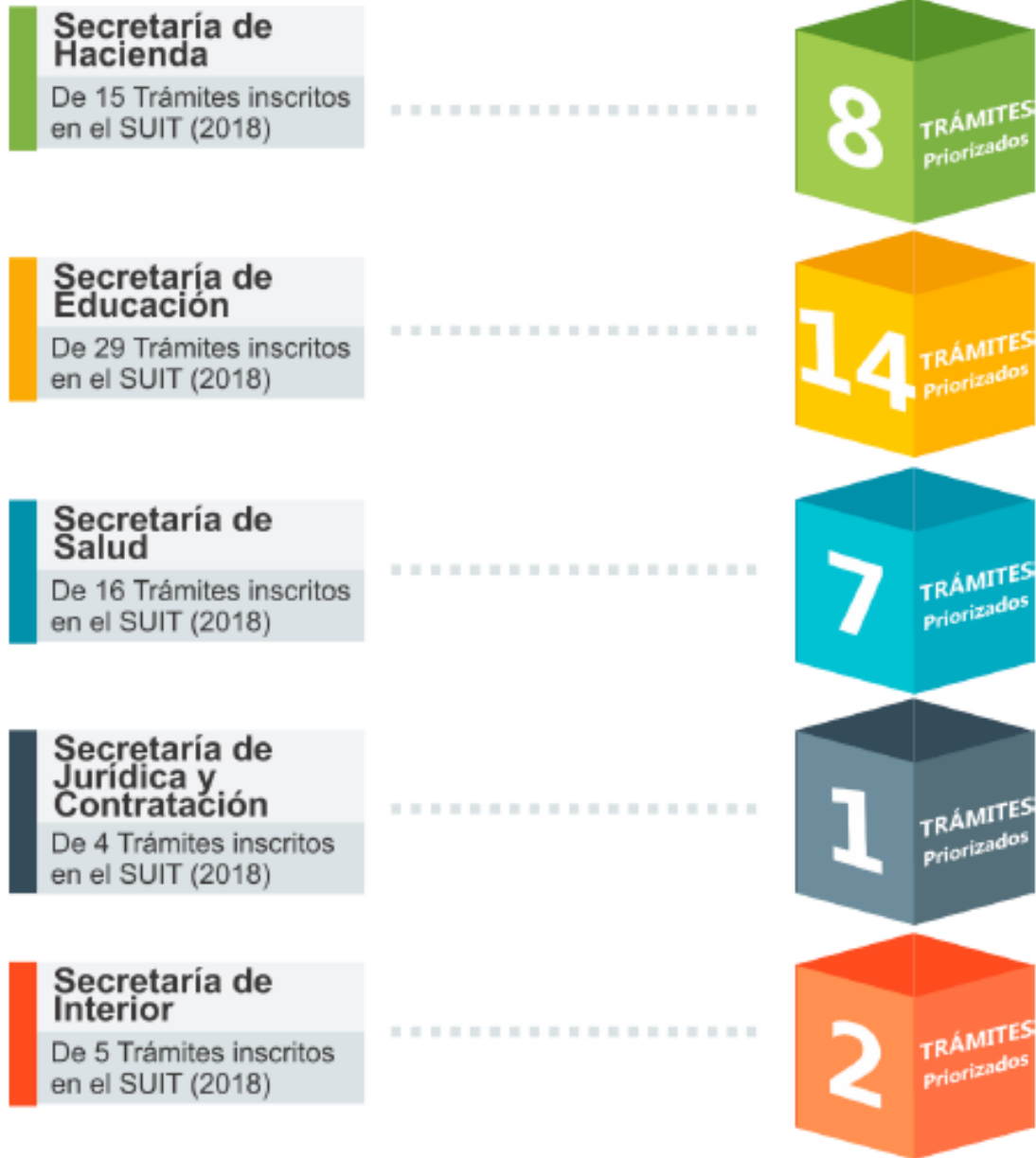
CRITERIOS ESTABLECIDOS	RANGOS DE CALIFICACION POR VARIABLE
Tramites que representa mayor valor al usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto 10</li> <li>• Medio 5</li> <li>• Bajo 0</li> </ul>
Trámite insignia de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto 10</li> <li>• Medio 5</li> <li>• Bajo 0</li> </ul>
Trámite mayor impacto para la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto 10</li> <li>• Medio 5</li> <li>• Bajo 0</li> </ul>
Trámite con mayor número de errores y revisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 -5 Errores 0</li> <li>• 6 a 10 Errores 5</li> <li>• de 11 errores en adelante 10</li> </ul>
Trámite con mayor tiempo de ciclo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DE 0 - 15 0</li> <li>• DE 15 -30 5</li> <li>• 30 DIAS EN ADELANTE 10</li> </ul>
Trámites con mayor frecuencia de solicitud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 0- 499 al año 0</li> <li>• De 500-999 al año 5</li> <li>• De 1000 en adelante 10</li> </ul>
Trámites con mayores costos para el usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto 10</li> <li>• Medio 5</li> <li>• Bajo 0</li> </ul>

Trámites con mayores costos para la entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto 10</li> <li>• Medio 5</li> <li>• Bajo 0</li> </ul>
Trámite relacionado con los acuerdos de paz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto 10</li> <li>• Medio 5</li> <li>• Bajo 0</li> </ul>
Trámites susceptibles de riesgos de corrupción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moderado 0</li> <li>• Mayor 5</li> <li>• Catastrófico 10</li> </ul>

#	CRITERIO TRAMITE	SECRETARI A	Trámites que representa mayor valor al usuario	Trámite insignia de la Entidad	Trámite mayor impacto para la ciudadanía	Trámite con mayor número de errores y revisiones	Trámite con mayor tiempo de ciclo	Trámites con mayor frecuencia de solicitud	Trámites con mayores costos para el usuario	Trámites con mayores costos para la entidad	Trámite relacionado con los acuerdos de paz	Trámites suceptibles de riesgos de corrupción	CALIFICACIÓN DEL TRÁMITE
1	Impuesto de registro	Hacienda	10	10	0	5	0	10	5	5	0	5	50
2	con el impuesto al consumo	Hacienda	10	10	10	5	0	0	5	10	0	0	50
3	tabaco elaborado de origen extranjero	Hacienda	10	10	10	0	0	0	10	5	0	0	45
4	aperitivos y similares de origen extranjero	Hacienda	10	10	10	0	0	0	10	5	0	0	45
5	Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen extranjero	Hacienda	10	10	10	0	0	0	10	5	0	0	45
6	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen nacional	Hacienda	10	10	10	0	0	0	10	5	0	0	45
7	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Hacienda	10	0	0	0	0	5	5	5	0	5	30
8	Certificado de paz y salvo	Hacienda	10	0	0	0	0	10	5	5	0	0	30
9	Sobretasa departamental a la gasolina motor	Hacienda	10	10	0	0	5	0	0	0	0	0	25
10	Tornaguía de movilización	Hacienda	0	0	0	5	0	5	0	5	0	0	15
11	Tornaguía de reenvíos	Hacienda	0	0	0	5	0	5	0	5	0	0	15
12	Tornaguía de tránsito	Hacienda	0	0	0	5	0	5	0	5	0	0	15
13	Registro de los sujetos pasivos o responsables del impuesto al consumo	Hacienda	0	5	0	0	0	0	5	5	0	0	15
14	Legalización de las tornaguías	Hacienda	0	0	0	5	0	5	0	5	0	0	15
15	Impuesto sobre vehículos automotores	Hacienda	<b>RACIONALIZADO</b>										0



# Trámites Priorizados



De **82** trámites inscritos en el SUIIT y después de un proceso de evaluación y calificación de cada uno de estos, se priorizaron **30** trámites para ser objeto de Racionalización

INVENTARIO GENERAL TRÁMITES

SECRETARÍAS	TRÁMITES PRIORIZADOS
Educación	14
Hacienda	6
Interior	2
Jurídica y Contratación	1
Salud	7
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

## 2. Análisis detallado del trámite priorizado

### HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DETALLADO DE LA INFORMACIÓN

FORMATO  
INTEGRADO  
DEL TRÁMITE  
(DISPONIBLE  
EN EL SUIT)

CUESTIONARIOS O  
ENTREVISTAS


COMPARACI  
ÓN CON  
OTROS  
PROCESOS

( Buenas  
prácticas)

OBSERVACIÓN  
DIRECTA Y LA  
REVISIÓN DE LA  
MEMORIA  
INSTITUCIONAL/  
SOPORTE  
DOCUMENTAL

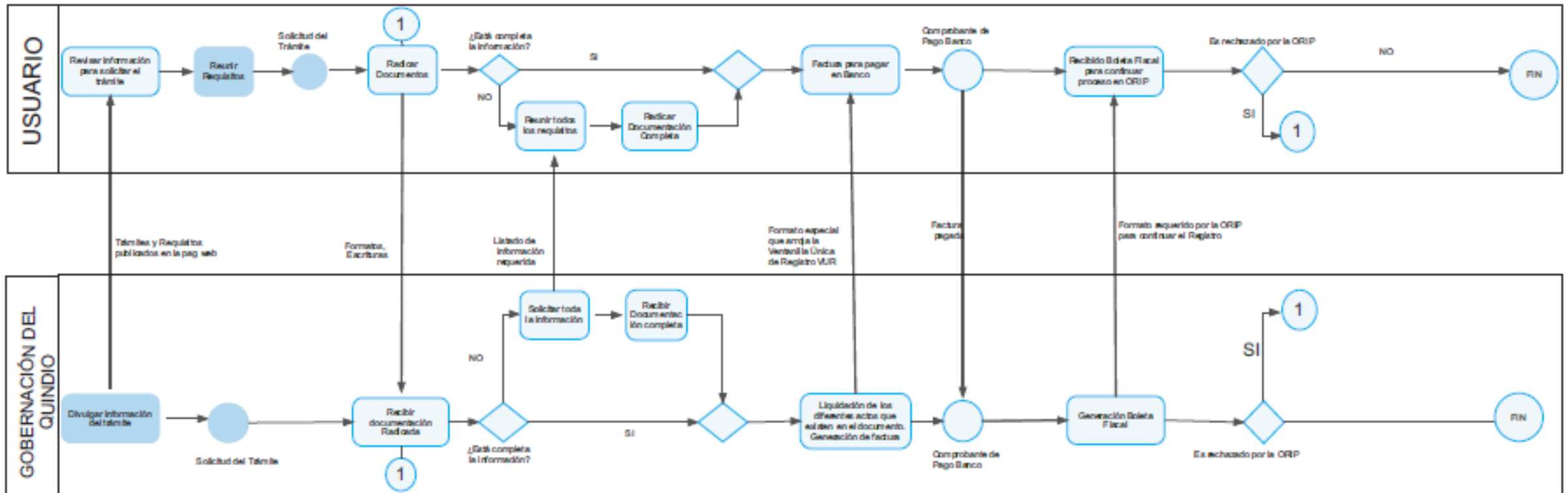
MATRIZ DE  
COMENTERIOS

# F-PLA-32 Cuestionario para Análisis detallado de Información del Trámite


	<b>CUESTIONARIO PARA EL ANÁLISIS DETALLADO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES</b> <b>ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO</b> <b>HOJA 1</b>					Código: F-PLA -32 Versión: 01 Fecha: 27/06/2019 Página 1 de 2			
<b>0. Encabezado</b>									
Nombre del trámite: _____						Fecha: _____			
Nombre del Entrevistado: _____						Cargo: _____			
Entidad: _____						Área: _____			
<b>1. Propósito del Trámite</b>									
<b>2. Actividades / fases / etapas del proceso</b>									
(Enumere las actividades macro que mencione el entrevistado en la secuencia del proceso y registre la descripción).		¿Por qué y Para qué se desarrolla?	¿Cómo se hace? Formatos, registros, información consignada, elementos relevantes del formato, etc?	¿Cada cuanto se realiza?	Roles que intervienen en la actividad				
									Etapa

# Diagrama de Bloques

## TRÁMITE IMPUESTO AL REGISTRO SECRETARÍA DE HACIENDA V.01



# F-PLA-31 Diagrama de PEPSU (Proveedores – Entradas – Proceso – Salidas – Usuarios)

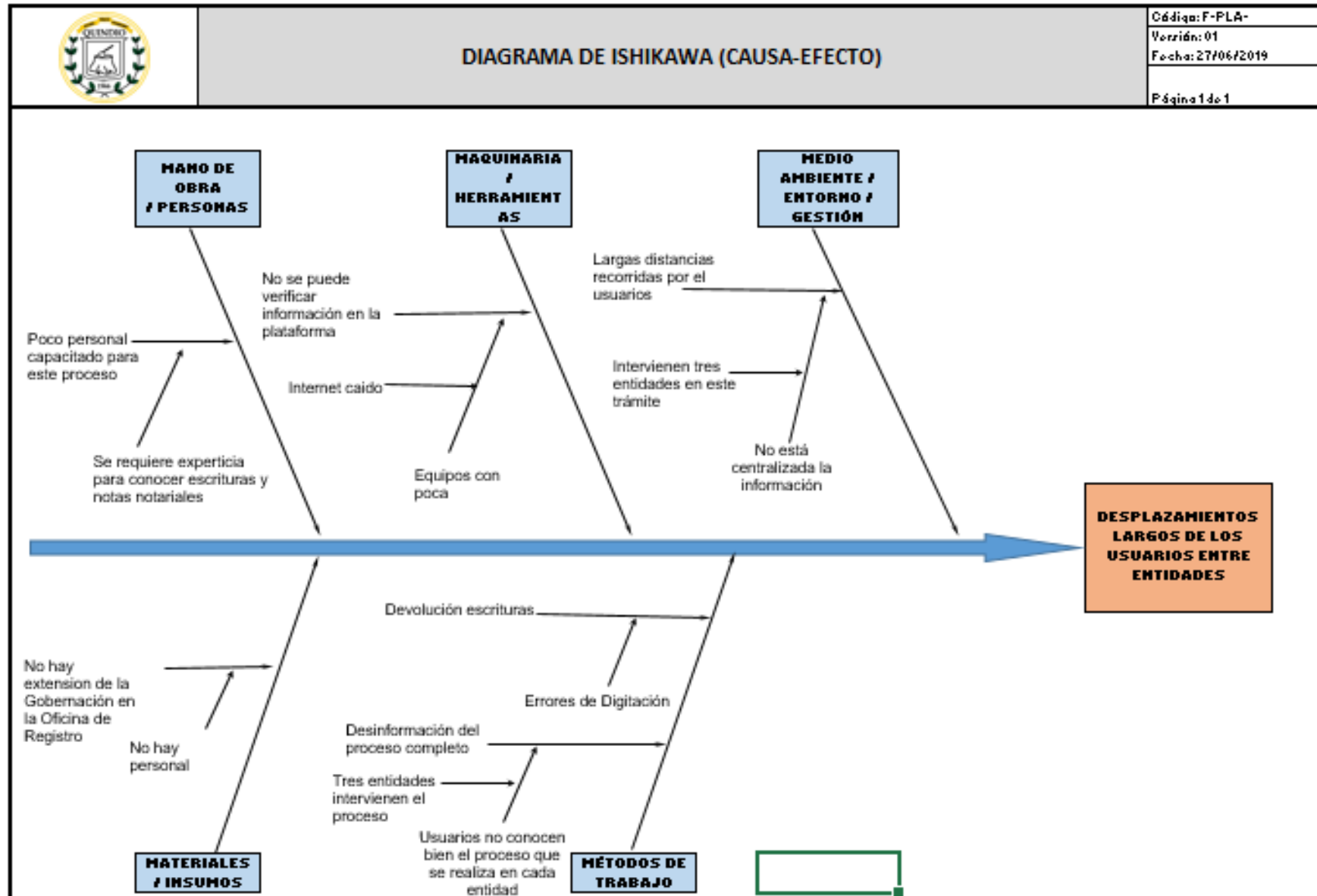
	<b>FORMATO</b>			Código: F-PLA-31
	<b>DIAGRAMA PEPSU</b>			Versión: 01 Fecha: 27/06/2019
				<b>Página 1 de 1</b>
<b>Nombre del trámite</b> _____ <b>Secretaría</b> _____				<b>Proceso</b> _____ <b>Fecha</b> _____ <b>Versión</b> _____
<b>Objetivo y definición de</b> _____				
<b>Proveedor</b>	<b>Entrada</b>	<b>Proceso / Procedimiento</b>	<b>Salida</b>	<b>Usuario</b>
¿ Quién provee la entrada ?	¿Cuál es la entrada requerida ?	¿Cuáles son las principales etapas del proceso?	¿Cuál es la salida de la actividad ?	¿ Quién recibe la salida ?
<b>Indicadores de medición</b>	<b>Sistemas utilizados</b>	<b>Información relevante</b>	<b>Normativa</b>	<b>Observaciones</b>
		Volumen: _____ Frecuencia: _____		



# F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico

	<b>FORMATO</b>	<b>Código: F-PLA -</b>
	<b>CUADRO RESUMEN DIAGNÓSTICO TRÁMITE</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha:</b>
		<b>Página 1 de 1</b>
<b>Fecha:</b>		<b>Actividades valor añadido (cantidad y</b>
<b>Trámite:</b>		
<b>Costo total:</b>		
<b>Tiempo total del proceso:</b>		<b>Actividades sin valor añadido, pero n</b>
<b>Tiempo real del proceso:</b>		
<b>Desperdicios identificados:</b>		
		<b>Actividades sin valor añadido, e inne</b>
		<b>Línea Base (requisitos, documentos,</b>

# Diagrama Causa – Efecto



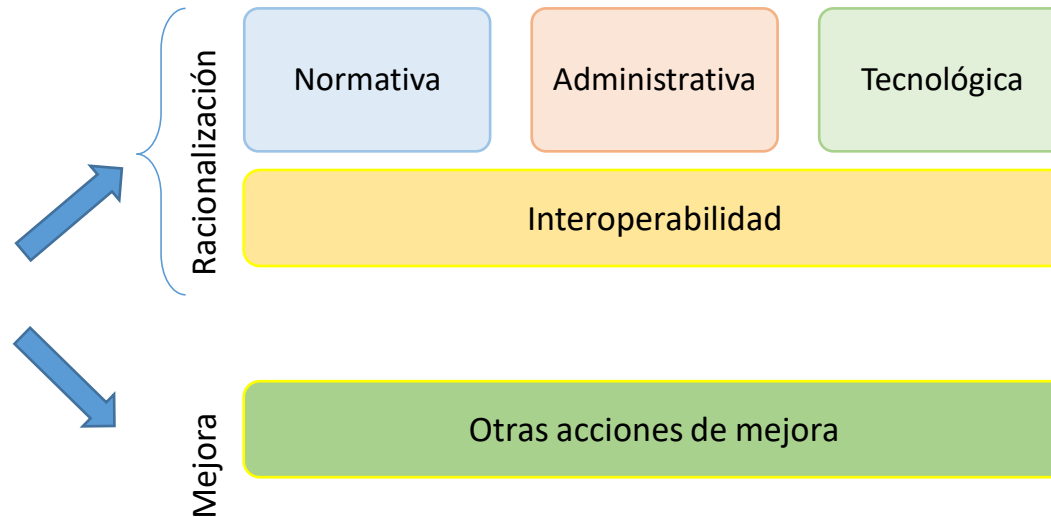


## 4. FORMULACIÓN DE ACCIONES Y REDISEÑO DEL TRÁMITE

A partir de las causas identificadas, se continúa con la identificación de acciones de racionalización para atacar dichas causas y, por ende, minimizar los efectos negativos de los problemas y añadir mayor valor al usuario.

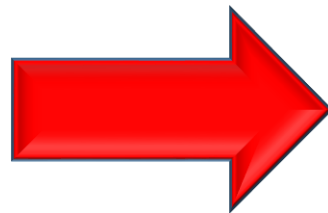
### Actividades:

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





#### 4. FORMULACIÓN DE ACCIONES, RACIONALIZACIÓN Y DISEÑO



### 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.
- c) Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación.
- d) Ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias, documentos, etc.

## Racionalización normativa

- Eliminación del trámite.
- Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos.
- Reducción y/o eliminación del pago.
- Incentivos de pago.
- Eliminación de requisitos (verificaciones).
- Eliminación de documentos
- Ampliación de cobertura.
- Reducción del tiempo de duración del trámite.
- Ampliación de vigencia del trámite.
- Entre otros.

## Racionalización Administrativa

- 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.

## Racionalización Tecnológica

- Trámite totalmente en línea
- Descarga o envío de documentos electrónico
- 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

# Trámites sujetos a ser actualizados en el SUIT

Secretaría de Hacienda

TRAMITES	TRAMITES FUSIONADOS
Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo	Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo
Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen extranjero	Impuesto al Consumo Productos Extranjeros
Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen extranjero	
Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen nacional	Impuesto al Consumo Productos Nacionales
Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen nacional	

# Trámites sujetos a ser actualizados en el SUIT

Secretaría de Educación

Nombre Trámite	Situación a mejorar	Acción	Tipo de acción	Recursos necesarios	Beneficio para el ciudadano
Los 14 trámites priorizados de la Secretaría	Tiempos extensos para respuesta	Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades para entregar al usuario con el fin de cumplir las fechas pactadas para dar la licencia y /o acto administrativo	Racionalización Administrativa	Elaboración Listas de chequeo y Cronograma de actividades	Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes



## 5. IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO

Realizar un monitoreo 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.

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.

## 6. EVALUACIÓN DEL CICLO CONTINUO DE RACIONALIZACION

### Actividades:

1. Empleo de **indicadores internos** del proceso y/o trámite.
2. **Analizar** todo el **ciclo de racionalización realizado**.
3. Incorporar buenas prácticas y aprendizajes en **nuevos ciclos de racionalización**.

# RETOS PARA EL 2021

- INICIAR PROCESO DE RACIONALIZACIÓN 2021.
- LEY 2052 DEL 25 DE AGOSTO 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"

# ACCIONES EN PLAN DE ACCIÓN MIPG

- Actualizar el inventario de trámites de la entidad y otros procedimientos administrativos a través del ajuste e implementación de la misión, procesos y productos que están dirigidos a los ciudadanos o grupos de valor de la Administración Departamental, considerando normativa, procedimientos, requisitos, puntos y horarios de atención; debidamente aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Revisar e identificar el 100% de la información que se encuentra cargada en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT ( Trámites y otros procedimientos de cara al ciudadano OPA,) con el fin de determinar su vigencia y aplicabilidad en la Administración Departamental.
- Actualizar los trámites de la Administración Departamental cargados en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012.
- Implementar dos acciones de virtualizar trámites que incorporen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

# ACCIONES EN PAAC

- Socializar el Acto Administrativo a través del cual se conforma el equipo Técnico de trabajo para la racionalización de trámites de la Administración Departamental, responsable de la recolección de información, análisis, diagnóstico y apoyo para el cumplimiento de los diferentes pasos de la metodología implementada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.
- Socializar la metodología de racionalización de trámites a través de una jornada de capacitación donde resalten la importancia del enfoque por procesos y la visión de la Administración Departamental en realización de los trámites institucionales y su significado en términos de bienestar y garantía de derechos ciudadanos.
- Identificar el inventario de trámites de la Administración Departamental, a través del Sistema Único de Información de Trámites SUIT ( artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012 , verificando que se encuentren debidamente definidos y documentados, con soportes de procesos y flujos administrativos requeridos para su realización.
- Realizar la priorización y análisis de los trámites de la Administración Departamental, a través de las variables externas e internas que afectan el trámite con el propósito de establecer los criterios de intervención para la mejora del mismo.

- Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites de la Administración Departamental de conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública: a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.
- Realizar virtualización de trámites y/o servicios de la Administración Departamental de conformidad con los lineamientos metodológicos del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.
- Realizar seguimiento y evaluación al Segundo componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC: Racionalización de Trámites de la Administración Departamental, con el propósito de evaluar la efectividad de los controles establecidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Realizar socialización de los resultados de la evaluación del seguimiento al Segundo componente Plan del Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC: Racionalización de Trámites de la Administración Departamental, al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Administración Departamental.



**GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO**

**¡GRACIAS!**

*Diana López Martínez  
Contratista – Equipo de MIPG S. Planeación*



Departamento del Quindío

