



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



**INFORME FINAL
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL**

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
DIRECCIÓN TÉCNICA**

**CONTRATISTA
DIANA MILENA LÓPEZ MARTÍNEZ**

2019



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
1. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	5
1.1 Alcance.....	5
1.2 Objetivo General	5
1.3 Objetivos Específicos	5
2. ETAPAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	6
2.1 PREPARACIÓN	6
2.2 CALIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES	7
2.2.1 CALIFICACIÓN DE TRÁMITES	9
2.2.1.1 CALIFICACIÓN TRÁMITES SECRETARÍA DE HACIENDA.....	10
2.2.1.2 CALIFICACIÓN TRÁMITES SECRETARÍA DEL INTERIOR.....	11
2.2.1.3 CALIFICACIÓN TRÁMITES SECRETARÍA JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	11
2.2.1.4 CALIFICACIÓN TRÁMITES SECRETARÍA DE SALUD	12
2.2.1.5 CALIFICACIÓN TRÁMITES SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	13
2.2.2 PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES	14
2.4. ANÁLISIS DETALLADO DE LOS TRÁMITES PRIORIZADOS	17
2.4.1 Documentación del trámite priorizado	18
2.4.2 Diagnóstico del trámite priorizado.....	20
2.5. FORMULACIÓN DE ACCIONES Y REDISEÑO DEL TRÁMITE	21
2.5.1 Listado de acciones	22
3. INFORMES POR CADA SECRETARÍA SECTORIAL	23
3.1 SECRETARÍA DE HACIENDA.....	23
3.1.1 Calificación y Priorización de Trámites Secretaría de Hacienda	23
3.1.2 Racionalización Trámites Secretaría de Hacienda.....	25
3.1.3 Listado acciones de Mejora Identificadas	26
3.1.4 Conclusiones Racionalización Secretaría de Hacienda.....	27
3.2 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	28
3.2.1 Calificación y Priorización de Trámites Secretaría de Educación	28



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



3.2.2 Racionalización Trámites Secretaría de Educación	31
3.2.3 Listado acciones de Mejora Identificadas	32
3.2.4 Conclusiones Racionalización Secretaría de Educación	35
3.3 SECRETARÍA DE SALUD	36
3.3.1 Calificación y Priorización de Trámites Secretaría de Educación	36
3.3.2 Racionalización Trámites Secretaría de Salud	38
3.3.3 Listado acciones de Mejora Identificadas	39
3.3.4 Conclusiones Racionalización Secretaría de Salud	40
3.4 SECRETARÍA DE JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	41
3.4.1 Calificación y Priorización de Trámites Secretaría de Jurídica y Contratación.....	41
3.4.2 Racionalización Trámites Secretaría Jurídica y Contratación	42
3.4.3 Conclusiones Racionalización Secretaría de Jurídica y Contratación	42
3.5 SECRETARÍA DEL INTERIOR.....	43
3.5.1 Calificación y Priorización de Trámites Secretaría del Interior	43
3.5.2 Racionalización Trámites Secretaría Interior	44
3.5.3 Listado acciones de Mejora Identificadas	45
3.5.4 Conclusiones Racionalización Secretaría de Interior.....	45
4. CONCLUSIONES GENERALES	46
5. ANEXOS	47



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



INTRODUCCIÓN

Una entidad busca facilitar al ciudadano y comunidad en general, un servicio efectivo y eficaz para que tenga una experiencia positiva al momento de tener contacto con la empresa. La Administración Departamental no es ajena a esta necesidad de mejora continua en beneficio de los quindianos; por ello la política de Racionalización de Trámites se convierte en una herramienta importante para identificar, por medio de una serie de actividades internas, la forma más apropiada para mejorar los trámites con el único objetivo de ofrecer un óptimo servicio al ciudadano.

De esta manera, la Secretaría de Planeación emprendió un proceso de diagnóstico y racionalización de trámites, el cual está sujeto de acuerdo a la guía del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. En este documento se puede evidenciar un proceso conformado por cinco etapas como son preparación, recopilación de información, análisis y diagnóstico, formulación, racionalización y diseño.

Realizada cada una de estas etapas, por parte de las Secretarías encargadas, con la Asistencia técnica de la Secretaría de Planeación; se logró ejecutar un minucioso proceso de Racionalización de Trámites cuyo resultado se podrá observar en este informe donde se presenta el paso a paso ejecutado además de los formatos elaborados de acuerdo con lo establecido por la guía del DAFP.

A pesar que actualmente, se encuentran registrados 81 trámites en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT, en el año 2018, periodo en el cual se dio inicio a este proceso, se contaba solamente con 69 inscritos, por tanto fue la base para este primer ejercicio de Racionalización. Teniendo en cuenta lo anterior, fueron 30 trámites de los 69 registrados en el SUIT en el 2018, los que fueron priorizados y objetos de racionalización, a los cuales se les hizo un seguimiento adecuado para identificar las posibles acciones de mejora, todo en pro del beneficio del usuario.



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



1. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

1.1 Alcance

Este procedimiento aplica para la identificación, priorización, análisis, diagnóstico y racionalización de todos los trámites de la Administración Central Departamental inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites, orientado 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.

1.2 Objetivo General

La Estrategia de Racionalización busca garantizar la eficiencia y efectividad de los trámites que maneja la Administración Departamental, todo con el fin de ofrecer un mayor beneficio a la comunidad; esto en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

En ese sentido, se establece este instructivo con el fin de priorizar, diagnosticar y racionalizar los trámites que maneja la Administración Departamental para una mayor gestión ante los usuarios que los utilizan

1.3 Objetivos Específicos

- Calificar, priorizar y diagnosticar los trámites de la Administración Departamental.
- Identificar posibles acciones de mejora en procesos y procedimientos que tiene la Administración en sus diversos trámites con el fin de brindar un mejor servicio a la comunidad.



2. ETAPAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

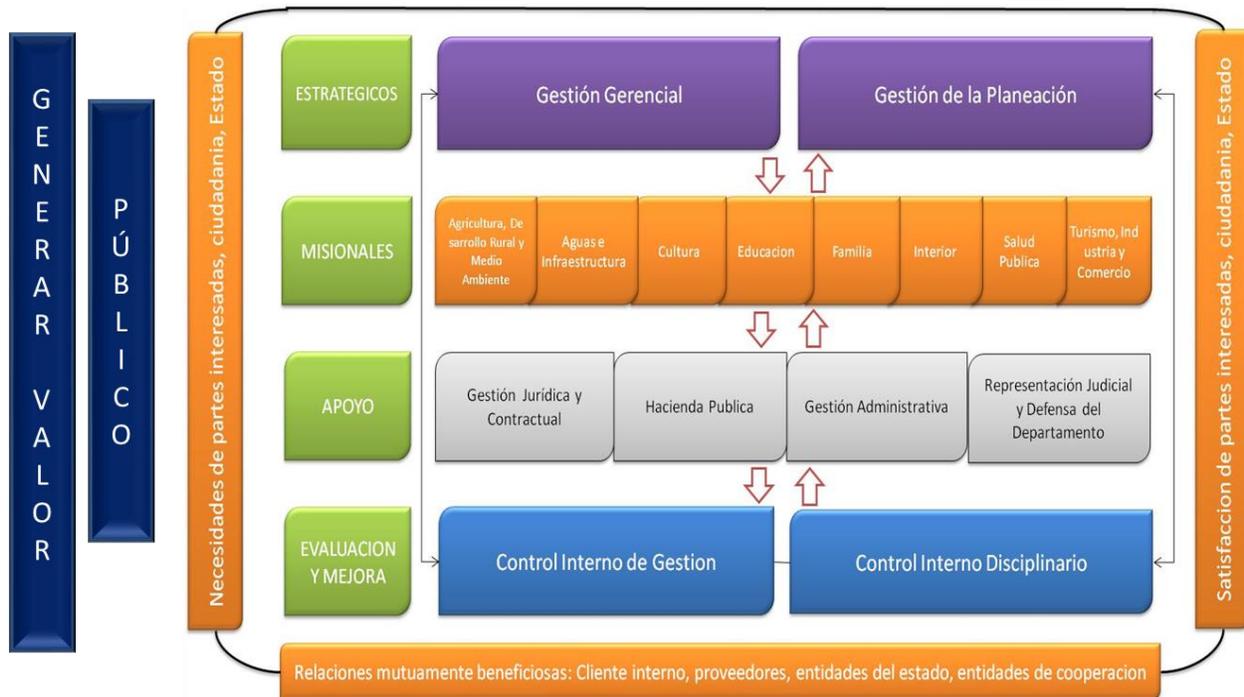
2.1 PREPARACIÓN

OBJETIVO: Planear, socializar y analizar la importancia del enfoque por procesos para el análisis de los trámites y el cumplimiento de la política de racionalización. Esta etapa fue de gran importancia ya que se establece el **COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN Y CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO**, el cual varió de acuerdo con el ciclo de racionalización, teniendo en cuenta los objetivos y trámites a priorizar en cada ciclo.

Se realizó un inventario de los diversos trámites que tenía la administración Departamental, para ello, se contaron con herramientas como el Mapa de Procesos y los trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT; ésta última fue la base para identificar los trámites objeto a priorizar y racionalizar. En ese sentido a continuación se relacionan las Secretarías con sus respectivos trámites.

INVENTARIO GENERAL TRÁMITES ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL 2019	
SECRETARÍAS	TRÁMITES INSCRITOS EN EL SUIT 2019
Educación	30
Hacienda	21
Interior	5
Jurídica y Contratación	5
Salud	21
TOTAL	82

Mapa de Procesos de la Administración Departamental



2.2 CALIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES

Después de contar con el inventario de trámites, se continuó con la selección de aquellos en los cuales se enfocaron los esfuerzos para el ciclo de racionalización. De esta manera y de acuerdo con la guía suministrada por la DAFP se contó con un módulo de priorización para los trámites registrados en el cual se evaluaron criterios predeterminados por el sistema, éste le asignó una valoración a cada trámite para cada criterio y totalizó la suma: a mayor valor resultante, mayor prioridad de implementación.

Igualmente se estableció la clase de priorización, en este caso se seleccionó la priorización por múltiples criterios, que permitió evaluar cada uno de los trámites de la Administración Departamental con cada criterio escogido, los cuales se enumeran a continuación:

- 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



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



- 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 susceptibles de riesgos de corrupción

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



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

2.2.1 CALIFICACIÓN DE TRÁMITES

Una vez identificados los criterios y los rangos de calificación, se procedió a reunirse con cada una de las Secretarías responsables de trámites, en especial con los funcionarios directamente encargados de cada uno de ellos para realizar una calificación objetiva y minuciosa de cada trámite. En ese sentido, a continuación presentamos la calificación de todos los trámites por Secretaría, el cual se realizó en el formato F-PLA-33 Formato priorización trámites múltiples criterios (Anexo 1).

Sin embargo, a continuación se presenta la calificación detallada por secretaría de acuerdo a los trámites evidenciados en el SUIT.



2.2.1.1 CALIFICACIÓN TRÁMITES SECRETARÍA DE HACIENDA

#	CRITERIO TRAMITE	SECRETARÍA 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 suscceptibles 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	RACIONALIZADO										0

2.2.1.2 CALIFICACIÓN TRÁMITES SECRETARÍA DEL INTERIOR

#	CRITERIO	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 susceptibles de riesgos de corrupción	CALIFICACIÓN DEL TRÁMITE
1	Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	10	5	10	5	5	0	0	5	0	0	40
2	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado	10	5	10	0	5	0	0	5	0	0	35
3	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	5	0	0	10	10	0	0	0	0	0	25
4	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

2.2.1.3 CALIFICACIÓN TRÁMITES SECRETARÍA JURÍDICA Y CONTRATACIÓN

#	CRITERIO	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 susceptibles de riesgos de corrupción	CALIFICACIÓN DEL TRÁMITE
1	Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	10	10	10	5	5	0	0	10	5	0	55
2	Aprobación de las reformas estatutarias de los organismos deportivos y/o recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte	10	5	10	0	0	0	0	5	0	0	30
3	Inscripción de dignatarios de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte	10	5	10	0	0	0	0	5	0	0	30
4	Reconocimiento de la personería jurídica de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte	10	5	10	0	0	0	0	5	0	0	30

2.2.1.4 CALIFICACIÓN TRÁMITES SECRETARÍA DE SALUD

#	TRAMITE	Tramites que represent a 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 susceptibles de riesgos de corrupción	CALIFICACIÓN DEL TRÁMITE
1	Registro y autorización de títulos en el área de la salud	10	10	10	5	0	0	5	5	10	5	60
2	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud	10	5	10	5	5	0	0	5	5	5	50
3	Autorización sanitaria favorable para la concesión de aguas para el consumo humano	10	5	10	5	5	5	5	0	0	0	45
4	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud	10	5	5	0	0	5	0	5	5	5	40
5	Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos	10	0	10	5	0	5	0	5	0	0	35
6	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	10	5	5	5	0	0	0	0	5	5	35
7	Credencial de expendedor de drogas	10	5	10	0	0	0	0	0	0	5	30
8	Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos	10	0	10	0	0	0	0	0	0	5	25
9	Autorización sanitaria para el transporte de residuos especiales	10	0	5	0	0	0	5	0	0	0	20
10	Licencia de funcionamiento para equipos de rayos x y otras fuentes emisoras de radiaciones ionizantes	10	0	5	0	0	0	0	0	0	0	15
11	Carné de protección radiológica	10	0	0	0	0	0	5	0	0	0	15
12	Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial	10	0	5	0	0	0	0	0	0	0	15
13	Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas	10	0	5	0	0	0	0	0	0	0	15
14	Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas	10	0	5	0	0	0	0	0	0	0	15
15	Cancelación de la inscripción para el manejo de medicamentos de control especial	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
16	Curso de manipulación higiénica de alimentos	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

2.2.1.5 CALIFICACIÓN TRÁMITES SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

#	CRITERIO	Tramites 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 susceptibles de riesgos de corrupción	CALIFICACIÓN DEL TRÁMITE
1	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
2	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
3	Cambio de sede de un establecimiento educativo	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
4	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
5	Autorización de calendario académico especial	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
6	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
7	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
8	un establecimiento educativo privado	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
9	establecimiento educativo	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
10	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
11	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
12	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
13	Cambio de nombre o razón social de un	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
14	Ampliación del servicio educativo	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
15	Ascenso en el escalafón nacional docente	10	10	10	0	0	0	0	0	0	0	30
16	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	10	10	10	0	0	0	0	0	0	0	30
17	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
18	Cesantías parciales para docentes oficiales	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
19	Cesantía definitiva para docentes oficiales	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
20	Pensión de jubilación por aportes	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
21	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
22	Reliquidación pensional para docentes oficiales	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
23	Pensión de jubilación para docentes oficiales	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
24	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
25	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
26	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
27	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
28	Sustitución pensional para docentes oficiales	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
29	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



2.2.2 PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES

Una vez calificado cada trámite se ordenan de mayor a menor, y de esta manera se tiene una lista priorizada: a mayor resultado, mayor prioridad.

	CRITERIO	SECRETARIA	Tramites 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 susceptibles de riesgos de corrupción	CALIFICACIÓN DEL TRÁMITE
1	Registro y autorización de títulos en el área de la salud	SALUD	10	10	10	5	0	0	5	5	10	5	60
2	Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Jurídica y Contratación	10	10	10	5	5	0	0	10	5	0	55
3	Impuesto de registro	Hacienda	10	10	0	5	0	10	5	5	0	5	50
4	Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo	Hacienda	10	10	10	5	0	0	5	10	0	0	50
5	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud	SALUD	10	5	10	5	5	0	0	5	5	5	50
6	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen extranjero	Hacienda	10	10	10	0	0	0	10	5	0	0	45
7	Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen nacional	Hacienda	10	10	10	0	0	0	10	5	0	0	45
8	Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen extranjero	Hacienda	10	10	10	0	0	0	10	5	0	0	45
9	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen nacional	Hacienda	10	10	10	0	0	0	10	5	0	0	45
10	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	Educación	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
11	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	Educación	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
12	Cambio de sede de un establecimiento educativo	Educación	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
13	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado	Educación	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
14	Autorización de calendario académico especial	Educación	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
15	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	Educación	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
16	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	Educación	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
17	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado	Educación	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
18	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	Educación	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
19	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Educación	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
20	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Educación	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
21	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Educación	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
22	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	Educación	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
23	Ampliación del servicio educativo	Educación	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
24	Autorización sanitaria favorable para la concesión de aguas para el consumo humano	SALUD	10	5	10	5	5	5	5	0	0	0	45
25	Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	INTERIOR	10	5	10	5	5	0	0	5	0	0	40
26	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud	SALUD	10	5	5	0	0	5	0	5	5	5	40
27	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado	INTERIOR	10	5	10	0	5	0	0	5	0	0	35
28	Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos	SALUD	10	0	10	5	0	5	0	5	0	0	35
29	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	SALUD	10	5	5	5	0	0	0	0	5	5	35
30	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Hacienda	10	0	0	0	0	5	5	0	5	0	30
31	Certificado de paz y salvo	Hacienda	10	0	0	0	0	10	5	5	0	0	30
32	Ascenso en el escalafón nacional docente	Educación	10	10	10	0	0	0	0	0	0	0	30
33	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	Educación	10	10	10	0	0	0	0	0	0	0	30
34	Aprobación de las reformas estatutarias de los organismos deportivos y/o recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte	Jurídica y Contratación	10	5	10	0	0	0	0	5	0	0	30
35	Inscripción de dignatarios de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte	Jurídica y Contratación	10	5	10	0	0	0	0	5	0	0	30



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



36	Reconocimiento de la personería jurídica de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte	Jurídica y Contratación	10	5	10	0	0	0	0	5	0	0	30
37	Credencial de expedidor de drogas	SALUD	10	5	10	0	0	0	0	0	0	5	30
38	Sobretasa departamental a la gasolina motor	Hacienda	10	10	0	0	5	0	0	0	0	0	25
39	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	INTERIOR	5	0	0	10	10	0	0	0	0	0	25
40	Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos	SALUD	10	0	10	0	0	0	0	0	0	5	25
41	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
42	Cesantías parciales para docentes oficiales	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
43	Cesantía definitiva para docentes oficiales	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
44	Pensión de jubilación por aportes	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
45	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
46	Reliquidación pensional para docentes oficiales	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
47	Pensión de jubilación para docentes oficiales	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
48	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
49	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
50	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
51	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
52	Sustitución pensional para docentes oficiales	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
53	Autorización sanitaria para el transporte de residuos especiales	SALUD	10	0	5	0	0	0	5	0	0	0	20
54	Tornaguía de movilización	Hacienda	0	0	0	5	0	5	0	5	0	0	15
55	Tornaguía de reenvíos	Hacienda	0	0	0	5	0	5	0	5	0	0	15
56	Tornaguía de tránsito	Hacienda	0	0	0	5	0	5	0	5	0	0	15
57	Registro de los sujetos pasivos o responsables del impuesto al consumo	Hacienda	0	5	0	0	0	0	5	5	0	0	15
58	Legalización de las tornaguías	Hacienda	0	0	0	5	0	5	0	5	0	0	15
59	Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas	SALUD	10	0	5	0	0	0	0	0	0	0	15
60	Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas	SALUD	10	0	5	0	0	0	0	0	0	0	15
61	Licencia de funcionamiento para equipos de rayos x y otras fuentes emisoras de radiaciones ionizantes	SALUD	10	0	5	0	0	0	0	0	0	0	15
62	Carné de protección radiológica	SALUD	10	0	0	0	0	0	5	0	0	0	15
63	Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial	SALUD	10	0	5	0	0	0	0	0	0	0	15
64	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	INTERIOR	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
65	Curso de manipulación higiénica de alimentos	SALUD	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
66	Cancelación de la inscripción para el manejo de medicamentos de control especial	SALUD	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
67	Impuesto sobre vehículos automotores	Hacienda	RACIONALIZADO										0
68	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	Educación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
69	Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	INTERIOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Después de la calificación de cada uno de los trámites por parte de los directamente responsables de estos, se procedió a identificar cuáles eran los trámites que tenían mayor calificación, por tanto se priorizaron 32 Trámites, distribuidos de la siguiente manera:

Trámites Priorizados





Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica

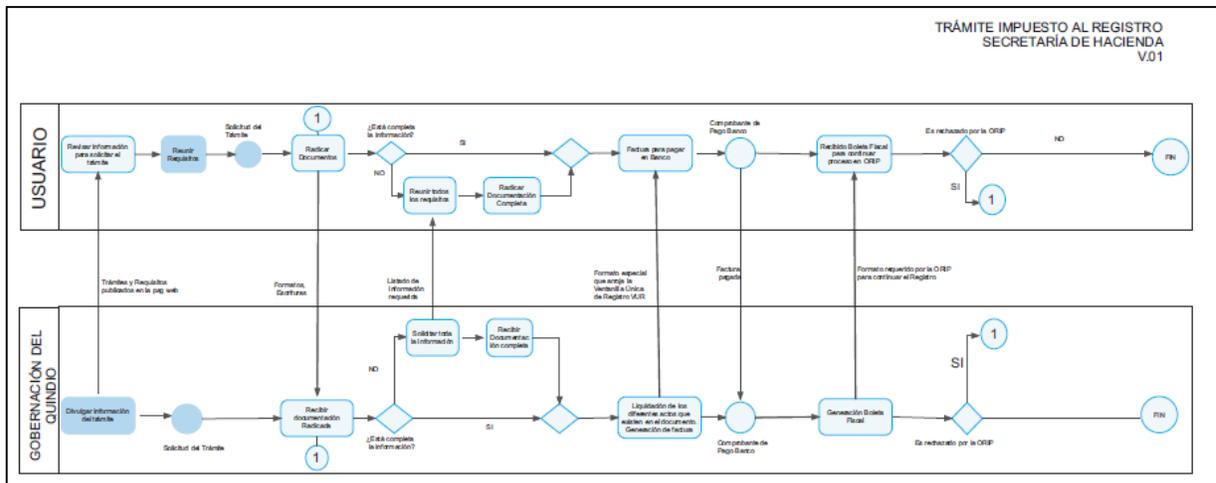


ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDIO								Versión: 01	
HOJA 2								Fecha: 27/06/2019	
								Páginas: 2 de 2	
0. Escabecado									
Nombre del trámite:						Fecha:			
Nombre del Entrevistado:						Cargo:			
Secretaría:						Área:			
3. Volúmenes, Reportes y Medición				4. Problemas y Oportunidades de Mejora					
		Medición / Chequeo / Acuerdos de Nivel de Servicio ¿Existen, valores objetivos, cosas de medir, valores reales obtenidos?		Problemas Actuales			Oportunidades de Mejora		
Etapa	Punto de control	Frecuencia Medición	Problemas Operativos	Posible Causa	Impactos que está generando	Posible Solución / Oportunidad de mejora	Elementos de la oportunidad de	Recomendaciones	
ELABORACIÓN Elaborado por: Pedro Felipe Salazar Cerejal			REVISIÓN Revisado por: Martha Elena Giraldo Ramírez			APROBACIÓN Aprobado por: Javier Ignacio Rojas Sepúlveda			

F-PLA-32 Cuestionario para Análisis detallado de Información del Trámite Parte 2

2.4.1 Documentación del trámite priorizado

Una vez identificada la información pormenorizada del trámite se procedió a organizar la documentación del trámite, modelando la situación actual del proceso e identificando alternativas para la situación deseada. Por lo tanto dicha información suministrada se plasmó en un diagrama de bloques donde de una manera gráfica se puede evidenciar el paso a paso del trámite y cuáles son los puntos focales donde se interactúa con el usuario y cuáles son los formatos o documentación requerida en dicho proceso.



Gráfica Diagrama de Bloques – Trámite Impuesto al Registro de la Secretaría de Hacienda



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



Con el diagrama de bloques ya planteado, a continuación se pasa a aclarar los límites del trámite/proceso, los responsables de su realización, los productos y servicios que genera, el rendimiento o resultado esperado, los usuarios internos y externos que intervienen, y demás información relevante para identificar el impacto en otros trámites o procesos; para esto se utilizó el formato F-PLA-31 Diagrama de PEPSU (Proveedores – Entradas – Proceso – Salidas – Usuarios) (Anexo 3).

FORMATO		DIAGRAMA PEPSU		
		Código: F-PLA-31 Versión: 01 Fecha: 27/06/2019 Página 1 de 1		
Nombre del trámite Secretaria _____		Proceso _____ Fecha _____ Versión _____		
Objetivo y definición de valor _____				
Proveedor	Entrada	Proceso / Procedimiento	Salida	Usuario
¿ 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 ?
Indicadores de medición	Sistemas utilizados	Información relevante	Normativa	Observaciones
		Volumen: Tiempo de ciclo: Frecuencia: Responsable:		
ELABORACIÓN Elaborado por: Pedro Felipe Salazar Canejal Cargo: Técnico Administrativo		REVISIÓN Revisado por: Martha Elena Giraldo Ramirez Cargo: Directora Técnica		APROBACIÓN Aprobado por: José Ignacio Rojas Sepulveda Cargo: Secretario de Despacho

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

2.4.2 Diagnóstico del trámite priorizado

Posteriormente se realiza un diagnóstico detallado del proceso asociado al o a los trámites priorizados a partir de la información contenida en el diagrama PEPSU y el diagrama de bloques elaborados anteriormente, analizando los proveedores, entradas, proceso, salidas y usuarios; además con el formato F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico (Anexo 4) se buscó identificar aquellos puntos que presentan incrementos en tiempos, costos, número de actividades que no añaden valor, el número de desperdicios¹, entre otros.

	FORMATO	
	CUADRO RESUMEN DIAGNÓSTICO	
	TRÁMITE	
	Código: F-PLA -30	Versión: 01
	Fecha: 27/06/2019	Página 1 de 1
Fecha:	Actividades valor añadido (cantidad y nombre)	
Trámite:		
Costo total:	Actividades sin valor añadido, pero necesarias	
Tiempo total del proceso:		
Tiempo real del proceso:	Actividades sin valor añadido, e innecesarias	
Desperdicios identificados:	Línea Base (requisitos, documentos, pasos)	
Otros Indicadores:	Principal problema/oportunidad de mejora:	

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado Por: Pedro Felipe Salazar	Revisado por: Martha Elena Giraldo Ramírez	Aprobado por: José Ignacio Rojas Sepulveda
Cargo: Técnico Administrativo	Cargo: Directora Técnica	Cargo: Secretario de Despacho

F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico

¹ Entiéndase por “desperdicio” el concepto empleado en la metodología Lean Manufacturing, consistente en aquellas actividades que no agregan valor. Fuente Guía Metodológica Racionalización de Trámites DAFP

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 utilización de un diagrama de causa-efecto (diagrama Ishikawa o espina de pescado), ver Anexo 5

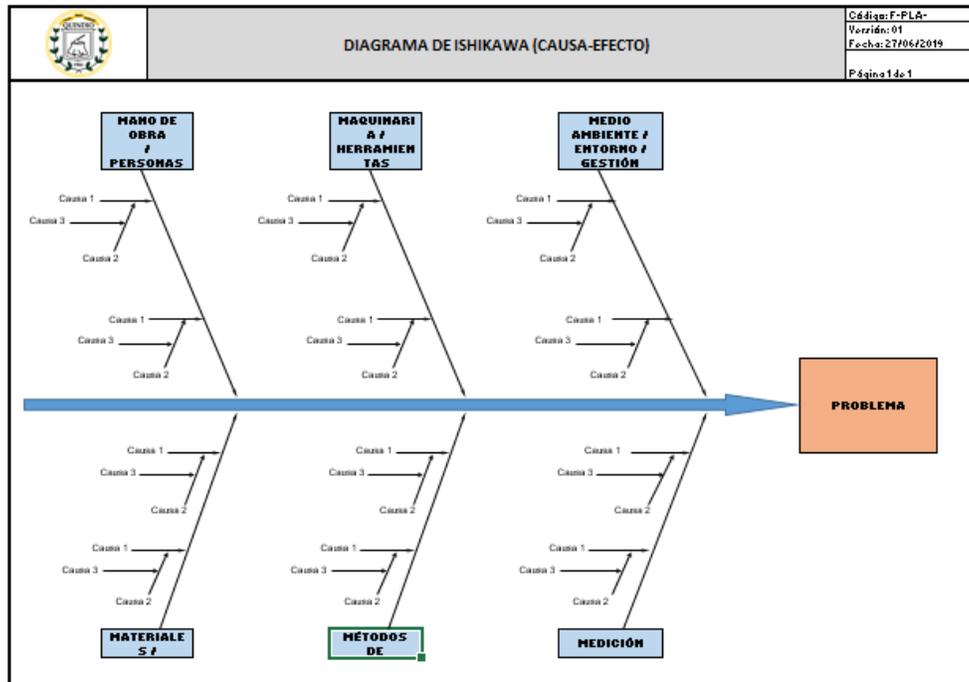


Diagrama Ishikawa o espina de pescado

Entre mayor detalle se emplee para la elaboración del diagrama, se identificarán causas muy detalladas que pueden ser fácilmente acciones de mejora

2.5. FORMULACIÓN DE ACCIONES Y REDISEÑO DEL TRÁMITE

Esta es una de las últimas etapas del proceso de Racionalización, para ello se debe contemplar la prioridad, necesidad y dificultad de la acción de mejora. Igualmente, si ésta es objeto de ser actualizada en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, o por el contrario, es una acción de mejora a nivel interno de la Administración. La definición de actividades de racionalización debe implicar:

- a) Disminución de costos.
- b) Disminución de requisitos para llevar a cabo el trámite.

3. INFORMES POR CADA SECRETARÍA SECTORIAL

3.1 SECRETARÍA DE HACIENDA

La Secretaría de Hacienda contaba en el año 2018 con 15 Trámites Inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites; de esta manera con el equipo establecido por dicha dependencia se llevó a cabo un trabajo detallado y pormenorizado de cada uno de los trámites, inicialmente para priorizar los trámites que fueron objeto de Racionalización, siendo para este caso un total de 8 trámites.

3.1.1 Calificación y Priorización de Trámites Secretaría de Hacienda

#	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	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	RACIONALIZADO									0	



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



Teniendo en cuenta la calificación, estos son los trámites que fueron priorizados para el proceso de Racionalización de Trámites.

TRÁMITE	CALIFICACIÓN DEL TRÁMITE
Impuesto de registro	50
Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo	50
Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen extranjero	45
Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen nacional	45
Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen extranjero	45
Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen nacional	45
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	30
Certificado de paz y salvo	30

3.1.2 Racionalización Trámites Secretaría de Hacienda

Racionalización Trámites Secretaría de Hacienda

Análisis Detallado de los Trámites Priorizados

Análisis Detallado de los Trámites Priorizados

Una vez identificados los 8 trámites priorizados, se realizó un análisis detallado de la documentación relacionada con el trámite, a través de un primer formato **F-PLA-32 Cuestionario para Análisis detallado de Información del Trámite** para cada uno de los trámites de esta Dependencia.

En el Anexo 7 se puede evidenciar el formato F-PLA-32 diligenciado por cada uno de los trámites.

1

Documentación del trámite priorizado

Documentación del trámite priorizado

Con el fin de representar adecuadamente la información suministrada por cada trámite, se elaboró el **diagrama de bloques** y, se diligenció posteriormente, el formato **F-PLA-31 Diagrama de PEPSU (Proveedores – Entradas – Proceso – Salidas – Usuarios)**, por medio del cual se puede identificar las entradas, salidas, proveedores de cada etapa del proceso.

(Anexo 8 Diagrama de Bloques y Anexo 9 F-PLA-31 Diagrama de PEPSU de cada trámite).

2

Diagnóstico del trámite priorizado

Diagnostico del tramite priorizado

Con el formato **F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico** se pudo identificar los detalles más priorizados de cada trámite, identificando incrementos en tiempos, costos, número de actividades que no añaden valor, el número de desperdicios, entre otros.

En el Anexo 10 se puede identificar el F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico diligenciado para cada uno de los 8 trámites de la Secretaría

3

Diagrama Ishikawa o espina de pescado

Diagrama Ishikawa o espina de pescado

Se identificaron no solo los detalles de cada etapa que conforma el trámite, sino que a medida que se desarrollaba cada una de las fases del proceso de Racionalización se visualizaron causas de problemas de los trámites. *En el Anexo 11 se puede evidenciar lo anterior con el diagrama de causa-efecto (diagrama Ishikawa o espina de pescado)*

4

Listado de acciones

Listado de acciones

Una vez identificada la información de cada trámite recolectada en lo largo del proceso, se pueden evidenciar acciones de mejora que permitirán cambios a nivel interno de la Administración Departamental las cuales impactarán positivamente en el servicio a la comunidad.

5

3.1.3 Listado acciones de Mejora Identificadas

Una vez diligenciado el F-PLA- 34 Anexo 12 Listado y Priorización de Acciones se presentó por medio de oficio a la Secretaría de Hacienda las observaciones y resultados de este ejercicio, teniendo como resumen el siguiente cuadro.

No	Nombre Trámite	Situación a mejorar	Acción	Prioridad	Observaciones
1	Impuesto de registro	Desplazamientos largos de los usuarios entre entidades	Implementar plataforma que integra el sistema liquidador de actos sujetos al Registro a través del cual Cámara de Comercio o las Notarías puedan liquidar previa validación del Departamento en tiempo real	Prioridad 2: Planear	Esta es una propuesta para que se tenga en cuenta en próximas administraciones, largo plazo, ya que es un trámite modelo a nivel nacional que no es competencia de la administración Departamental el entrar a modificarlo.
2	Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo	N/A	N/A	N/A	Una vez identificado el paso a paso se pudo evidenciar que el trámite está simplificado y no requiere de cambios
3	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen extranjero	Trámites similares en su procedimiento	Fusionar Trámites	Prioridad 2: Planear	Una vez realizada la consulta en el Departamento Administrativo de la Función Pública, dieron a conocer que es únicamente competencia de la Función Pública el poder modificar estos trámites ya que son modelos a nivel nacional
4	Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen nacional	Trámites similares en su procedimiento	Fusionar Trámites	Prioridad 2: Planear	Una vez realizada la consulta en el Departamento Administrativo de la Función Pública, dieron a conocer que es únicamente competencia de la Función Pública el poder modificar estos trámites ya que son modelos a nivel nacional



5	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen nacional	Trámites similares en su procedimiento	Fusionar Trámites	Prioridad 2: Planear	Una vez realizada la consulta en el Departamento Administrativo de la Función Pública, dieron a conocer que es únicamente competencia de la Función Pública el poder modificar estos trámites ya que son modelos a nivel nacional
6	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Exceso de solicitudes de documentos en el trámite	Normalizar formato de denuncia de bienes y actualizar el Manual de recaudo de cartera Decreto 0645 del 15 dic de 2014 Actualizar la solicitud de acuerdo de pago	Prioridad 2: Solucionar	La Secretaría de Planeación tiene la disposición a través de la oficina de MIPG apoyar el proceso de normalizar los formatos o actualizar el proceso.
7	Certificado de paz y salvo	N/A	N/A	N/A	Una vez identificado el paso a paso se pudo evidenciar que el trámite está simplificado y no requiere de cambios

3.1.4 Conclusiones Racionalización Secretaría de Hacienda

La Secretaría de Hacienda realizó un importante ejercicio detallado de cada uno de los trámites, donde evidenció algunas acciones a mejorar; una de ellas requería ser actualizada en el SUIT, sin embargo, una vez la Secretaría de Planeación realizó la consulta al DAFP, esta entidad manifestó que la fusión de los trámites que se pretendía hacer era competencia únicamente de la Función Pública, por tanto dicha fusión no se puede realizar. No obstante, se puede destacar el compromiso del equipo de Dirección Tributaria, dependencia responsable de estos trámites, ya que identificaron acciones de mejora las cuales se podrán iniciar a mediano plazo como es el caso de normatizar o actualizar algunos formatos de esos trámites.

3.2 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

La Secretaría de Educación contaba en el año 2018 con 29 Trámites Inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites; de esta manera con el equipo establecido por dicha dependencia se llevó a cabo un trabajo detallado y pormenorizado de cada uno de los trámites, inicialmente para priorizar los trámites que fueron objeto de Racionalización, siendo para este caso un total de 14 trámites.

3.2.1 Calificación y Priorización de Trámites Secretaría de Educación

#	TRAMITE	Tramites 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 susceptibles de riesgos de corrupción	CALIFICACIÓN DEL TRÁMITE
1	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
2	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
3	Cambio de sede de un establecimiento educativo	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
4	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
5	Autorización de calendario académico especial	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
6	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
7	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
8	un establecimiento educativo privado	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
9	establecimiento educativo	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
10	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
11	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
12	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
13	Cambio de nombre o razón social de un	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
14	Ampliación del servicio educativo	10	10	10	0	10	0	0	5	0	0	45
15	Ascenso en el escalafón nacional docente	10	10	10	0	0	0	0	0	0	0	30
16	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	10	10	10	0	0	0	0	0	0	0	30
17	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
18	Cesantías parciales para docentes oficiales	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
19	Cesantía definitiva para docentes oficiales	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
20	Pensión de jubilación por aportes	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
21	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
22	Reliquidación pensional para docentes oficiales	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
23	Pensión de jubilación para docentes oficiales	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
24	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
25	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
26	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
27	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
28	Sustitución pensional para docentes oficiales	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
29	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



Teniendo en cuenta la calificación, estos son los trámites que fueron priorizados para el proceso de Racionalización de Trámites.

TRÁMITE	CALIFICACIÓN DEL TRÁMITE
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	45
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	45
Cambio de sede de un establecimiento educativo	45
Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado	45
Autorización de calendario académico especial	45
Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	45
Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	45
Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado	45
Cambio de propietario de un establecimiento educativo	45
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	45
Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	45



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	45
Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	45
Ampliación del servicio educativo	45
Ascenso en el escalafón nacional docente	30
Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	30

3.2.2 Racionalización Trámites Secretaría de Educación

Racionalización Trámites Secretaría de Educación

Análisis Detallado de los Trámites Priorizados

Análisis Detallado de los Trámites Priorizados

Una vez identificados los 14 trámites priorizados, se realizó un análisis detallado de la documentación relacionada con el trámite, a través de un primer formato **F-PLA-32 Cuestionario para Análisis detallado de Información del Trámite** para cada uno de los trámites de esta Dependencia.

En el Anexo 13 se puede evidenciar el formato F-PLA-32 diligenciado por cada uno de los trámites.

1

Documentación del trámite priorizado

Documentación del trámite priorizado

Con el fin de representar adecuadamente la información suministrada por cada trámite, se elaboró el **diagrama de bloques** y, se diligenció posteriormente, el formato **F-PLA-31 Diagrama de PEPSU (Proveedores – Entradas – Proceso – Salidas – Usuarios)**, por medio del cual se puede identificar las entradas, salidas, proveedores de cada etapa del proceso.

(Anexo 14 Diagrama de Bloques y Anexo 15 F-PLA-31 Diagrama de PEPSU de cada trámite).

2

Diagnóstico del trámite priorizado

Diagnóstico del trámite priorizado

Con el formato **F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico** se pudo identificar los detalles más priorizados de cada trámite, identificando incrementos en tiempos, costos, número de actividades que no añaden valor, el número de desperdicios, entre otros.

En el Anexo 16 se puede identificar el F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico diligenciado para cada uno de los 8 trámites de la Secretaría

3

Diagrama Ishikawa o espina de pescado

Diagrama Ishikawa o espina de pescado

Se identificaron no solo los detalles de cada etapa que conforma el trámite, sino que a medida que se desarrollaba cada una de las fases del proceso de Racionalización se visualizaron causas de problemas de los trámites. *En el Anexo 17 se puede evidenciar lo anterior con el diagrama de causa-efecto (diagrama Ishikawa o espina de pescado)*

4

Listado de acciones

Listado de acciones

Una vez identificada la información de cada trámite recolectada en lo largo del proceso, se pueden evidenciar acciones de mejora que permitirán cambios a nivel interno de la Administración Departamental las cuales impactarán positivamente en el servicio a la comunidad.

5

3.2.3 Listado acciones de Mejora Identificadas

Una vez diligenciado el F-PLA- 34 Anexo 18 Listado y Priorización de Acciones se presentó por medio de oficio a la Secretaría de Educación las observaciones y resultados de este ejercicio, teniendo como resumen el siguiente cuadro.

No	Nombre Trámite	Situación a mejorar	Acción	Prioridad	Observaciones
1	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	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. Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 30 días	Prioridad 1: Ejecutar	Por ser un trámite inscrito en el SUIIT se debe hacer los ajustes del procedimiento en esta plataforma. Se requiere analizar al detalle la información donde se indica cuál es el tiempo de reducción de cada trámite ya que una vez notificado en el SUIIT se debe dar un estricto cumplimiento a éste
2	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	Tiempos extensos para respuesta	Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades. Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 30 días	Prioridad 1: Ejecutar	
3	Cambio de sede de un establecimiento educativo	Tiempos extensos para respuesta	Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades. Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 30 días	Prioridad 1: Ejecutar	



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



4	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado	Tiempos extensos para respuesta	Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades. Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 15 días	Prioridad 1: Ejecutar	
5	Autorización de calendario académico especial	Tiempos extensos para respuesta	Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades. Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes	Prioridad 1: Ejecutar	
6	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	Tiempos extensos para respuesta	Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades. Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 30 días	Prioridad 1: Ejecutar	<p>Por ser un trámite inscrito en el SUIT se debe hacer los ajustes del procedimiento en esta plataforma.</p> <p>Se requiere analizar al detalle la información donde se indica cuál es el tiempo de reducción de cada trámite ya que una vez notificado en el SUIT se debe dar un estricto cumplimiento a éste</p>
7	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	Tiempos extensos para respuesta	Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades. Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 10 días	Prioridad 1: Ejecutar	
8	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado	Tiempos extensos para respuesta	Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades.	Prioridad 1: Ejecutar	



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



			Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 15 días		
9	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	Tiempos extensos para respuesta	Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades. Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes	Prioridad 1: Ejecutar	
10	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Tiempos extensos para respuesta	Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades. Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 10 días	Prioridad 1: Ejecutar	
11	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Tiempos extensos para respuesta	Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades. Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes	Prioridad 1: Ejecutar	Por ser un trámite inscrito en el SUIT se debe hacer los ajustes del procedimiento en esta plataforma. Se requiere analizar al detalle la información donde se indica cuál es el tiempo de reducción de cada trámite ya que una vez notificado en el SUIT se debe dar un estricto cumplimiento a éste
12	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Tiempos extensos para respuesta	Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades. Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 30 días	Prioridad 1: Ejecutar	



13	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	Tiempos extensos para respuesta	Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades. Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 15 días	Prioridad 1: Ejecutar	Por ser un trámite inscrito en el SUIIT se debe hacer los ajustes del procedimiento en esta plataforma. Se requiere analizar al detalle la información donde se indica cuál es el tiempo de reducción de cada trámite ya que una vez notificado en el SUIIT se debe dar un estricto cumplimiento a éste
14	Ampliación del servicio educativo	Tiempos extensos para respuesta	Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades. Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes	Prioridad 1: Ejecutar	Por ser un trámite inscrito en el SUIIT se debe hacer los ajustes del procedimiento en esta plataforma. Se requiere analizar al detalle la información donde se indica cuál es el tiempo de reducción de cada trámite ya que una vez notificado en el SUIIT se debe dar un estricto cumplimiento a éste

3.2.4 Conclusiones Racionalización Secretaría de Educación

La Secretaría de Educación presentó una acción de mejora que impacta a los 14 trámites, esto quiere decir que buscan reducir el tiempo de respuesta para un mayor beneficio a la comunidad; por lo tanto, esta reducción de tiempo sí deberá ser actualizada en la plataforma del SUIIT, con el propósito que quede evidenciado el ejercicio realizado. La sugerencia por parte de la Secretaría de Planeación es que identifiquen los tiempos propuestos de reducción con el fin que sean los acordes al cronograma que tienen para así cumplir con lo establecido. Así mismo, la Secretaría de Planeación brindará asesoría y acompañamiento para la normatización del formato que permitirá tener un cronograma y lista de chequeo para poder cumplir con los tiempos.

3.3 SECRETARÍA DE SALUD

La Secretaría de Salud contaba en el año 2018 con 16 Trámites Inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites; de esta manera con el equipo establecido por dicha dependencia se llevó a cabo un trabajo detallado y pormenorizado de cada uno de los trámites, inicialmente para priorizar los trámites que fueron objeto de Racionalización, siendo para este caso un total de 7 trámites.

3.3.1 Calificación y Priorización de Trámites Secretaría de Educación

#	TRAMITE	CRITERIO	Tramites 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 susceptibles de riesgos de corrupción	CALIFICACIÓN DEL TRÁMITE
1	Registro y autorización de títulos en el área de la salud		10	10	10	5	0	0	5	5	10	5	60
2	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud		10	5	10	5	5	0	0	5	5	5	50
3	Autorización sanitaria favorable para la concesión de aguas para el consumo humano		10	5	10	5	5	5	5	0	0	0	45
4	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud		10	5	5	0	0	5	0	5	5	5	40
5	Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos		10	0	10	5	0	5	0	5	0	0	35
6	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo		10	5	5	5	0	0	0	0	5	5	35
7	Credencial de expendedor de drogas		10	5	10	0	0	0	0	0	0	5	30
8	Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos		10	0	10	0	0	0	0	0	0	5	25
9	Autorización sanitaria para el transporte de residuos especiales		10	0	5	0	0	0	5	0	0	0	20
10	Licencia de funcionamiento para equipos de rayos x y otras fuentes emisoras de radiaciones ionizantes		10	0	5	0	0	0	0	0	0	0	15
11	Carné de protección radiológica		10	0	0	0	0	0	5	0	0	0	15
12	Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial		10	0	5	0	0	0	0	0	0	0	15
13	Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas		10	0	5	0	0	0	0	0	0	0	15
14	Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas		10	0	5	0	0	0	0	0	0	0	15
15	Cancelación de la inscripción para el manejo de medicamentos de control especial		5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
16	Curso de manipulación higiénica de alimentos		5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



Teniendo en cuenta la calificación, estos son los trámites que fueron priorizados para el proceso de Racionalización de Trámites.

TRÁMITE	CALIFICACIÓN DEL TRÁMITE
Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud	60
Registro y autorización de títulos en el área de la salud	50
Autorización sanitaria favorable para la concesión de aguas para el consumo humano	45
Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud	40
Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos	35
Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	35
Credencial de expendedor de drogas	30

3.3.2 Racionalización Trámites Secretaría de Salud

Racionalización Trámites Secretaría de Salud

Análisis Detallado de los Trámites Priorizados

Una vez identificados los 14 trámites priorizados, se realizó un análisis detallado de la documentación relacionada con el trámite, a través de un primer formato **F-PLA-32 Cuestionario para Análisis detallado de Información del Trámite** para cada uno de los trámites de esta Dependencia.

En el Anexo 19 se puede evidenciar el formato F-PLA-32 diligenciado por cada uno de los trámites.

1

Documentación del trámite priorizado

2

Documentación del trámite priorizado

Con el fin de representar adecuadamente la información suministrada por cada trámite, se elaboró el **diagrama de bloques** y, se diligenció posteriormente, el formato **F-PLA-31 Diagrama de PEPSU (Proveedores – Entradas – Proceso – Salidas – Usuarios)**, por medio del cual se puede identificar las entradas, salidas, proveedores de cada etapa del proceso.

(Anexo 20 Diagrama de Bloques y Anexo 21 F-PLA-31 Diagrama de PEPSU de cada trámite).

Diagnóstico del trámite priorizado

Con el formato **F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico** se pudo identificar los detalles más priorizados de cada trámite, identificando incrementos en tiempos, costos, número de actividades que no añaden valor, el número de desperdicios, entre otros.

En el Anexo 22 se puede identificar el F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico diligenciado para cada uno de los 8 trámites de la Secretaría

3

Diagrama Ishikawa o espina de pescado

4

Diagrama Ishikawa o espina de pescado

Se identificaron no solo los detalles de cada etapa que conforma el trámite, sino que a medida que se desarrollaba cada una de las fases del proceso de Racionalización se visualizaron causas de problemas de los trámites. *En el Anexo 23 se puede evidenciar lo anterior con el diagrama de causa-efecto (diagrama Ishikawa o espina de pescado)*

Listado de acciones

Una vez identificada la información de cada trámite recolectada en lo largo del proceso, se pueden evidenciar acciones de mejora que permitirán cambios a nivel interno de la Administración Departamental las cuales impactarán positivamente en el servicio a la comunidad.

5

3.3.3 Listado acciones de Mejora Identificadas

Una vez diligenciado el F-PLA- 34 Anexo 24 Listado y Priorización de Acciones se presentó por medio de oficio a la Secretaría de Salud las observaciones y resultados de este ejercicio, teniendo como resumen el siguiente cuadro.

No	Nombre Trámite	Situación a mejorar	Acción	Prioridad
1	Registro y autorización de títulos en el área de la salud	Desinformación de los usuarios para realizar el proceso	Información en la página web sobre el paso a paso del trámite	Prioridad 1: Ejecutar
2	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud	Desinformación de los usuarios para realizar el proceso	Información en la página web sobre el paso a paso del trámite	Prioridad 1: Ejecutar
3	Autorización sanitaria favorable para la concesión de aguas para el consumo humano	Desinformación de los usuarios para realizar el proceso	Información en la página web sobre el paso a paso del trámite	Prioridad 1: Ejecutar
4	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud	Desinformación de los usuarios para realizar el proceso	Información en la página web sobre el paso a paso del trámite	Prioridad 1: Ejecutar
5	Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos	Desinformación de los usuarios para realizar el proceso	Información en la página web sobre el paso a paso del trámite	Prioridad 1: Ejecutar
6	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	Desinformación de los usuarios para realizar el proceso	Información en la página web sobre el paso a paso del trámite	Prioridad 1: Ejecutar
7	Credencial de expendedor de drogas	Desinformación de los usuarios para realizar el proceso	Información en la página web sobre el paso a paso del trámite	Prioridad 1: Ejecutar



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



3.3.4 Conclusiones Racionalización Secretaría de Salud

Con los trámites priorizados en la Secretaría de Salud se pudo evidenciar una misma causa, y fue la desinformación por parte del usuario respecto a los requisitos y paso a paso que deben realizar para ejecutar un trámite determinado, por tanto la acción de mejora es dar a conocer de una manera más sencilla a los usuarios el procedimiento que deben llevar a cabo para cada trámite. Esto lo pueden hacer inicialmente en la página web de la Administración Departamental, con el fin que las personas puedan consultar por este sitio virtual los requerimientos del trámite.



3.4 SECRETARÍA DE JURÍDICA Y CONTRATACIÓN

La Secretaría de Jurídica y Contratación, contaba en el año 2018 con 4 Trámites Inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites; de esta manera con el equipo establecido por dicha dependencia se llevó a cabo un trabajo detallado y pormenorizado de cada uno de los trámites, inicialmente para priorizar los trámites que fueron objeto de Racionalización, siendo para este caso un total de 1 trámite.

3.4.1 Calificación y Priorización de Trámites Secretaría de Jurídica y Contratación

#	CRITERIO	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 susceptibles de riesgos de corrupción	CALIFICACIÓN DEL TRÁMITE
1	Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	10	10	10	5	5	0	0	10	5	0	55
2	Aprobación de las reformas estatutarias de los organismos deportivos y/o recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte	10	5	10	0	0	0	0	5	0	0	30
3	Inscripción de dignatarios de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte	10	5	10	0	0	0	0	5	0	0	30
4	Reconocimiento de la personería jurídica de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte	10	5	10	0	0	0	0	5	0	0	30

Teniendo en cuenta la calificación, estos son los trámites que fueron priorizados para el proceso de Racionalización de Trámites.

TRÁMITE	CALIFICACIÓN DEL TRÁMITE
Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	55

3.4.2 Racionalización Trámites Secretaría Jurídica y Contratación

Racionalización Trámites Secretaría de Jurídica y Contratación

Análisis Detallado de los Trámites Priorizados

Análisis Detallado de los Trámites Priorizados

Una vez identificado el único trámite priorizado, se realizó un análisis detallado de la documentación relacionada con el trámite, a través de un primer formato **F-PLA-32 Cuestionario para Análisis detallado de Información del Trámite** para cada uno de los trámites de esta Dependencia.

En el Anexo 25 se puede evidenciar el formato F-PLA-32 diligenciado por cada uno de los trámites.

1

Documentación del trámite priorizado

Documentación del trámite priorizado

Con el fin de representar adecuadamente la información suministrada por cada trámite, se elaboró el **diagrama de bloques** y, se diligenció posteriormente, el formato **F-PLA-31 Diagrama de PEPSU (Proveedores – Entradas – Proceso – Salidas – Usuarios)**, por medio del cual se puede identificar las entradas, salidas, proveedores de cada etapa del proceso.

(Anexo 26 Diagrama de Bloques y Anexo 27 F-PLA-31 Diagrama de PEPSU de cada trámite).

2

Diagnóstico del trámite priorizado

Diagnóstico del trámite priorizado

Con el formato **F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico** se pudo identificar los detalles más priorizados de cada trámite, identificando incrementos en tiempos, costos, número de actividades que no añaden valor, el número de desperdicios, entre otros.

En el Anexo 28 se puede identificar el F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico diligenciado para cada uno de los 8 trámites de la Secretaría

3

3.4.3 Conclusiones Racionalización Secretaría de Jurídica y Contratación

La Secretaría de Jurídica y Contratación contó con solo un trámite como objeto de priorización; sin embargo, es de destacar que a medida que se diligenciaban los diferentes formatos establecidos para el ejercicio de Racionalización, se pudo evidenciar que este trámite ya se había simplificado de tal manera que no requería de más acciones de mejora, es por ello que con esta Secretaría no se diligenció el Diagrama de Causa y Efecto ni el listado de acciones priorizadas, ya que no se identificaron más acciones.



3.5 SECRETARÍA DEL INTERIOR

La Secretaría del Interior contaba en el año 2018 con 5 Trámites Inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites; de esta manera con el equipo establecido por dicha dependencia se llevó a cabo un trabajo detallado y pormenorizado de cada uno de los trámites, inicialmente para priorizar los trámites que fueron objeto de Racionalización, siendo para este caso un total de 2 trámites.

3.5.1 Calificación y Priorización de Trámites Secretaría del Interior

#	CRITERIO TRAMITE	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 susceptibles de riesgos de corrupción	CALIFICACIÓN DEL TRÁMITE
1	Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	10	5	10	5	5	0	0	5	0	0	40
2	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado	10	5	10	0	5	0	0	5	0	0	35
3	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	5	0	0	10	10	0	0	0	0	0	25
4	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

Teniendo en cuenta la calificación, estos son los trámites que fueron priorizados para el proceso de Racionalización de Trámites.

TRÁMITE	CALIFICACIÓN DEL TRÁMITE
Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	40
Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado	35

3.5.2 Racionalización Trámites Secretaría Interior

Racionalización Trámites Secretaría del Interior

Análisis Detallado de los Trámites Priorizados

Análisis Detallado de los Trámites Priorizados

Una vez identificados los 2 trámites priorizados, se realizó un análisis detallado de la documentación relacionada con el trámite, a través de un primer formato **F-PLA-32 Cuestionario para Análisis detallado de Información del Trámite** para cada uno de los trámites de esta Dependencia.

En el Anexo 29 se puede evidenciar el formato F-PLA-32 diligenciado por cada uno de los trámites.

1

Documentación del trámite priorizado

Documentación del trámite priorizado

Con el fin de representar adecuadamente la información suministrada por cada trámite, se elaboró el **diagrama de bloques** y, se diligenció posteriormente, el formato **F-PLA-31 Diagrama de PEPSU (Proveedores – Entradas – Proceso – Salidas – Usuarios)**, por medio del cual se puede identificar las entradas, salidas, proveedores de cada etapa del proceso.

(Anexo 30 Diagrama de Bloques y Anexo 31 F-PLA-31 Diagrama de PEPSU de cada trámite).

2

Diagnóstico del trámite priorizado

Diagnóstico del trámite priorizado

Con el formato **F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico** (Anexo xx) se pudo identificar los detalles más priorizados de cada trámite, identificando incrementos en tiempos, costos, número de actividades que no añaden valor, el número de desperdicios, entre otros.

En el Anexo 32 se puede identificar el F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico diligenciado para cada uno de los 8 trámites de la Secretaría

3

Diagrama Ishikawa o espina de pescado

Diagrama Ishikawa o espina de pescado

Se identificaron no solo los detalles de cada etapa que conforma el trámite, sino que a medida que se desarrollaba cada una de las fases del proceso de Racionalización se visualizaron causas de problemas de los trámites. *En el Anexo 33 se puede evidenciar lo anterior con el diagrama de causa-efecto (diagrama Ishikawa o espina de pescado)*

4

Listado de acciones

Listado de acciones

Una vez identificada la información de cada trámite recolectada en lo largo del proceso, se pueden evidenciar acciones de mejora que permitirán cambios a nivel interno de la Administración Departamental las cuales impactarán positivamente en el servicio a la comunidad.

5



3.5.3 Listado acciones de Mejora Identificadas

Una vez diligenciado el F-PLA- 34 Anexo 34 Listado y Priorización de Acciones se presentó por medio de oficio a la Secretaría de Interior las observaciones y resultados de este ejercicio, teniendo como resumen el siguiente cuadro.

No	Nombre Trámite	Situación a mejorar	Acción	Prioridad	Observaciones
1	Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Tiempo elevado para verificar información	Sistematizar archivos Comunales	Prioridad 2: Planear	Esta es una propuesta para que se tenga en cuenta en próximas administraciones, largo plazo.
2		No existe documentos de control normalizados	Normatizar formatos	Prioridad 2: Solucionar	La Secretaría de Planeación tiene la disposición a través de la oficina de MIPG apoyar el proceso de normalizar los formatos o actualizar el proceso.
3	Inscripción reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Demora en proceso por no subsanar usuario a tiempo documentos	Solicitar mediante oficio al Organismo comunal que se subsane lo que haya a lugar.	Prioridad 1: Ejecutar	

3.5.4 Conclusiones Racionalización Secretaría de Interior

La Secretaría de Interior a pesar que sólo tenía dos trámites, es de destacar su compromiso por diligenciar cada uno de los formatos al detalle; allí se pudieron identificar varias acciones para mejorar, una de ellas queda a largo plazo, quedando como recomendación para una próxima Administración, como es el caso de la sistematización del archivo comunal, con el fin de verificar la información más rápidamente. Así mismo como recomendación está la normatización de un formato el cual es clave para un control en el proceso, éste ya existe, sólo se requiere la normatización que se realiza con el apoyo de la secretaría de Planeación.



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



4. CONCLUSIONES GENERALES

El proceso de Racionalización de Trámites que se llevó a cabo en el transcurso del 2018 – 2019, permitió identificar fortalezas y debilidades de la Administración Departamental, es de destacar el amplio conocimiento de los funcionarios responsables de los trámites y sus iniciativas propias para mejorar estos trámites para el beneficio de la comunidad.

La Secretaría de Planeación documentó el procedimiento con cada una de las etapas y formatos requeridos con el fin que para próximos ejercicios sea una guía tanto el procedimiento como los formatos que están debidamente normatizados según lo establecido.

Aunque esta fue una primera etapa, es de reiterar que el ejercicio puede continuar con los trámites restantes, teniendo en cuenta que fueron 32 los escogidos en esta fase; igualmente, se puede llevar a cabo con otros trámites que no necesariamente estén inscritos en el SUIT, ya que el principal objetivo de la Racionalización es simplificar los pasos de estos procedimientos para un mejor servicio al ciudadano.

En este primer ejercicio de Racionalización, solo una acción de mejora se verá registrada en el SUIT, correspondiente a la Secretaría de Educación, esto teniendo en cuenta los tiempos de reducción. Es de reiterar que a pesar que no se registren las demás acciones en el SUIT será la Oficina de Control Interno de Gestión la encargada de constatar el procedimiento y tenerlo en cuenta en su informe de gestión.



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



5. ANEXOS

ANEXO 1.

F-PLA-33 Formato priorización trámites múltiples criterios

		FORMATO										Código: F-PLA-33
		Priorización Trámites Múltiples Criterios										Versión: 01
												Fecha: 27/06/2019
												Página 1 de 1
Fecha: 30/10/2018		Nombre Responsable:					Equipo Técnico Racionalización de Trámites					
Secretaría: Salud, Educación, Jurídica y Contratación, Interior, Ha												
CRITERIO	SECRETARIA	Tramites 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 susceptibles de riesgos de corrupción	CALIFICACIÓN DEL TRÁMITE
Registro y autorización de títulos en el área de la salud	SALUD	10	10	10	5	0	0	5	5	10	5	60
Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos	SALUD	10	0	10	5	0	5	0	5	0	0	35
Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos	SALUD	10	0	10	0	0	0	0	0	0	5	25
Autorización sanitaria para el transporte de residuos especiales	SALUD	10	0	5	0	0	0	5	0	0	0	20
Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas	SALUD	10	0	5	0	0	0	0	0	0	0	15
Carné de protección radiológica	SALUD	10	0	0	0	0	0	5	0	0	0	15
Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial	SALUD	10	0	5	0	0	0	0	0	0	0	15
Ascenso en el escalafón nacional docente	Educación	10	10	10	0	0	0	0	0	0	0	30
Cesantía definitiva para docentes oficiales	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
Pensión de jubilación por aportes	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
Reliquidación pensional para docentes oficiales	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Educación	10	5	0	0	0	5	0	0	0	0	20
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Hacienda	10	0	0	0	0	5	5	5	0	5	30
posible trámite para inscribir en el SUIT	Interior											

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado Por:	Revisado por:	Aprobado por:
Pedro Felipe Salazar Carvajal	Martha Elena Giraldo Ramírez	José Ignacio Rojas Sepulveda
Cargo: Técnico Administrativo	Cargo: Directora Técnica	Cargo: Secretario de Despacho



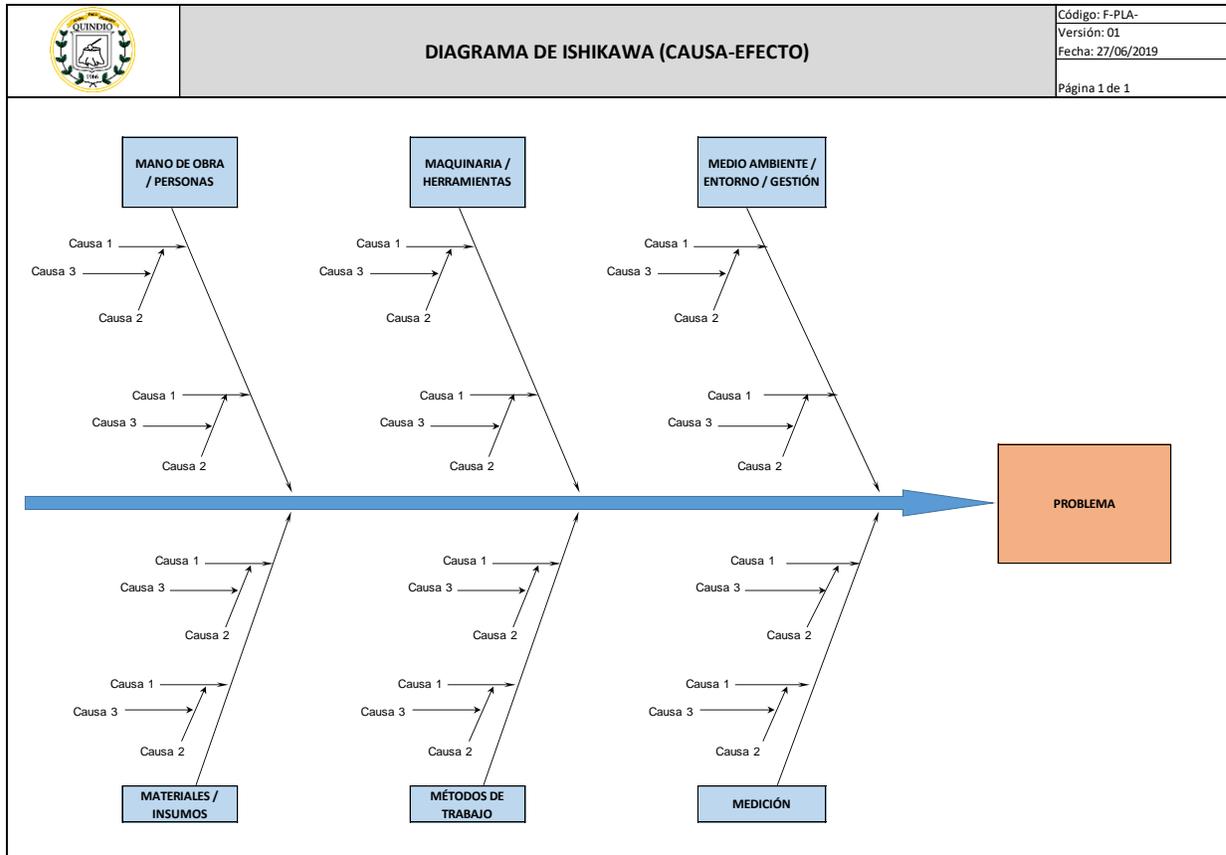
ANEXO 4.

F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico

 FORMATO CUADRO RESUMEN DIAGNÓSTICO TRÁMITE		Código: F-PLA -30 Versión: 01 Fecha: 27/06/2019 Página 1 de 1
Fecha:		
Trámite:		
Costo total:		
Tiempo total del proceso:	Actividades sin valor añadido, pero necesarias	
Tiempo real del proceso:		
Desperdicios identificados:	Actividades sin valor añadido, e innecesarias	
Otros Indicadores:	Línea Base (requisitos, documentos, pasos)	
	Principal problema/oportunidad de mejora:	

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado Por: Pedro Felipe Salazar	Revisado por: Martha Elena Giraldo Ramírez	Aprobado por: José Ignacio Rojas Sepulveda
Cargo: Técnico Administrativo	Cargo: Directora Tecnica	Cargo: Secretario de Despacho

ANEXO 5.
Diagrama Causa - Efecto





Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



ANEXO

El CD # 1 denominado

PROCESO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES SECRETARÍA DE HACIENDA

contiene los siguientes Anexos

- **ANEXO 7.** F-PLA-32 Cuestionario para Análisis detallado de Información del Trámite. De los trámites de la Secretaría de Hacienda.
- **ANEXO 8.** Diagramas de Bloques de los Trámites de la Secretaría de Hacienda
- **ANEXO 9.** F-PLA-31 Diagrama de PEPSU De los trámites de la Secretaría de Hacienda.
- **ANEXO 10.** F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico De los trámites de la Secretaría de Hacienda.
- **ANEXO 11.** Diagrama de Causa-Efecto De los trámites de la Secretaría de Hacienda.
- **ANEXO 12.** F-PLA-34 Listado y Priorización de Acciones de la Secretaría de Hacienda.



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



El CD #2 denominado

PROCESO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

contiene los siguientes Anexos

- **ANEXO 13.** F-PLA-32 Cuestionario para Análisis detallado de Información del Trámite. De los trámites de la Secretaría de Educación .
- **ANEXO 14.** Diagramas de Bloques de los Trámites de la Secretaría de Educación
- **ANEXO 15.** F-PLA-31 Diagrama de PEPSU De los trámites de la Secretaría de Educación.
- **ANEXO 16.** F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico De los trámites de la Secretaría de Educación.
- **ANEXO 17.** Diagrama de Causa-Efecto De los trámites de la Secretaría de Educación.
- **ANEXO 18.** F-PLA-34 Listado y Priorización de Acciones de la Secretaría de Educación



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
Armenia Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la UNESCO

PBX: 7417700
www.quindio.gov.co



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



El CD #3 denominado
PROCESO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES SECRETARÍA DE SALUD
contiene los siguientes Anexos

- **ANEXO 19.** F-PLA-32 Cuestionario para Análisis detallado de Información del Trámite. De los trámites de la Secretaría de Salud.
- **ANEXO 20.** Diagramas de Bloques de los Trámites de la Secretaría de Salud
- **ANEXO 21.** F-PLA-31 Diagrama de PEPSU De los trámites de la Secretaría de Salud.
- **ANEXO 22.** F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico De los trámites de la Secretaría de Salud.
- **ANEXO 23.** Diagrama de Causa-Efecto De los trámites de la Secretaría de Salud.
- **ANEXO 24.** F-PLA-34 Listado y Priorización de Acciones de la Secretaría de Salud.



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



El CD #4 denominado
PROCESO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES SECRETARÍA DE JURÍDICA Y
CONTRATACIÓN

contiene los siguientes Anexos

- **ANEXO 25.** F-PLA-32 Cuestionario para Análisis detallado de Información del Trámite. De los trámites de la Secretaría de Jurídica y Contratación.
- **ANEXO 26.** Diagramas de Bloques de los Trámites de la Secretaría de Jurídica y Contratación
- **ANEXO 27.** F-PLA-31 Diagrama de PEPSU De los trámites de la Secretaría de Jurídica y Contratación.
- **ANEXO 28.** F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico De los trámites de la Secretaría de Jurídica y Contratación.



Secretaría de Planeación Departamental
Dirección Técnica



El CD #5 denominado
PROCESO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES SECRETARÍA DE INTERIOR
contiene los siguientes Anexos

- **ANEXO 29.** F-PLA-32 Cuestionario para Análisis detallado de Información del Trámite. De los trámites de la Secretaría de Interior.
- **ANEXO 30.** Diagramas de Bloques de los Trámites de la Secretaría de Interior.
- **ANEXO 31.** F-PLA-31 Diagrama de PEPSU De los trámites de la Secretaría de Interior.
- **ANEXO 32.** F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico De los trámites de la Secretaría de Interior.
- **ANEXO 33.** Diagrama de Causa-Efecto De los trámites de la Secretaría de Interior.
- **ANEXO 34.** F-PLA-34 Listado y Priorización de Acciones de la Secretaría de Interior.