

**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.....                   | 9  |
| 2.2.1.2 CALIFICACIÓN TRÁMITES SECRETARÍA DEL INTERIOR.....                  | 10 |
| 2.2.1.3 CALIFICACIÓN TRÁMITES SECRETARÍA JURÍDICA Y CONTRATACIÓN .....      | 10 |
| 2.2.1.4 CALIFICACIÓN TRÁMITES SECRETARÍA DE SALUD .....                     | 11 |
| 2.2.1.5 CALIFICACIÓN TRÁMITES SECRETARÍA DE EDUCACIÓN .....                 | 12 |
| 2.2.2 PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES .....  | 13 |
| 2.4. ANÁLISIS DETALLADO DE LOS TRÁMITES PRIORIZADOS .....                   | 16 |
| 2.4.1 Documentación del trámite priorizado .....                            | 17 |
| 2.4.2 Diagnóstico del trámite priorizado.....                               | 19 |
| 2.5. FORMULACIÓN DE ACCIONES Y REDISEÑO DEL TRÁMITE .....                   | 20 |
| 2.5.1 Listado de acciones .....   | 21 |
| 3. INFORMES POR CADA SECRETARÍA SECTORIAL .....                             | 22 |
| 3.1 SECRETARÍA DE HACIENDA.....   | 22 |
| 3.1.1 Calificación y Priorización de Trámites Secretaría de Hacienda .....  | 22 |
| 3.1.2 Racionalización Trámites Secretaría de Hacienda.....                  | 24 |
| 3.1.3 Listado acciones de Mejora Identificadas .....                        | 25 |
| 3.1.4 Conclusiones Racionalización Secretaría de Hacienda.....              | 26 |
| 3.2 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN .....   | 27 |
| 3.2.1 Calificación y Priorización de Trámites Secretaría de Educación ..... | 27 |
| 3.2.2 Racionalización Trámites Secretaría de Educación .....                | 29 |
| 3.2.3 Listado acciones de Mejora Identificadas .....                        | 30 |
| 3.2.4 Conclusiones Racionalización Secretaría de Educación .....            | 33 |

|   |    |
|---|----|
| 3.3 SECRETARÍA DE SALUD .....   | 34 |
| 3.3.1 Calificación y Priorización de Trámites Secretaría de Educación .....               | 34 |
| 3.3.2 Racionalización Trámites Secretaría de Salud .....                                  | 36 |
| 3.3.3 Listado acciones de Mejora Identificadas .....                                      | 37 |
| 3.3.4 Conclusiones Racionalización Secretaría de Salud .....                              | 37 |
| 3.4 SECRETARÍA DE JURÍDICA Y CONTRATACIÓN .....   | 38 |
| 3.4.1 Calificación y Priorización de Trámites Secretaría de Jurídica y Contratación ..... | 38 |
| 3.4.2 Racionalización Trámites Secretaría Jurídica y Contratación .....                   | 39 |
| 3.4.3 Conclusiones Racionalización Secretaría de Jurídica y Contratación .....            | 39 |
| 3.5 SECRETARÍA DEL INTERIOR .....   | 40 |
| 3.5.1 Calificación y Priorización de Trámites Secretaría del Interior .....               | 40 |
| 3.5.2 Racionalización Trámites Secretaría Interior .....                                  | 41 |
| 3.5.3 Listado acciones de Mejora Identificadas .....                                      | 42 |
| 3.5.4 Conclusiones Racionalización Secretaría de Interior .....                           | 42 |
| 4. CONCLUSIONES GENERALES .....   | 43 |
| 5. ANEXOS .....   | 44 |

## 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.

## 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

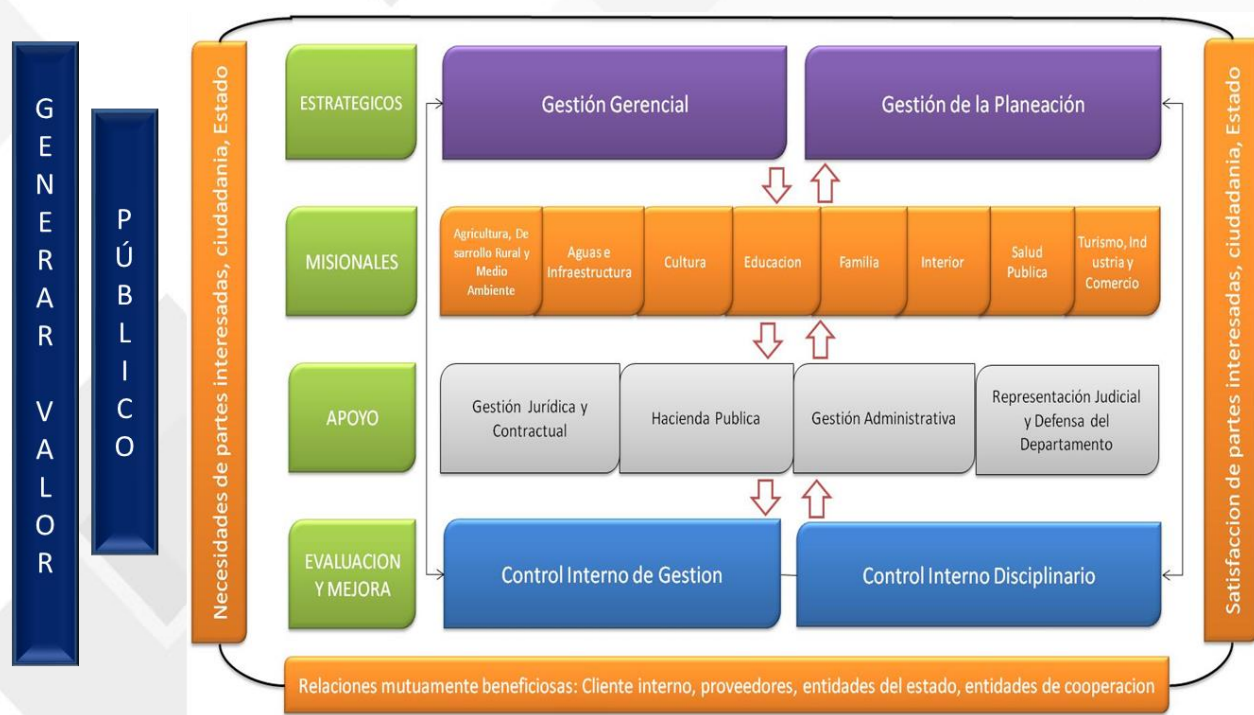
### 2.1 PREPARACIÓN

**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<br>ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL 2019 |                                       |
|--|---------------------------------------|
| SECRETARÍAS  | TRÁMITES INSCRITOS EN<br>EL SUIT 2019 |
| Educación  | 30                                    |
| Hacienda   | 21                                    |
| Interior   | 5                                     |
| Jurídica y Contratación  | 5                                     |
| Salud  | 21                                    |
| <b>TOTAL</b>   | <b>82</b>                             |

## 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
- 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"> <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 10 en adelante</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 días 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>                            |



## 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<br>TRAMITE  | SECRETARÍA | 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  | 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

| #  | CRITERIO  | 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

| #  | TRÁMITE  | 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                        |

### 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   | 5   | 0   | 5  | 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                       |

|    |  |                         |               |    |    |    |    |   |   |   |   |   |    |
|----|--|-------------------------|---------------|----|----|----|----|---|---|---|---|---|----|
| 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 expendedor 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





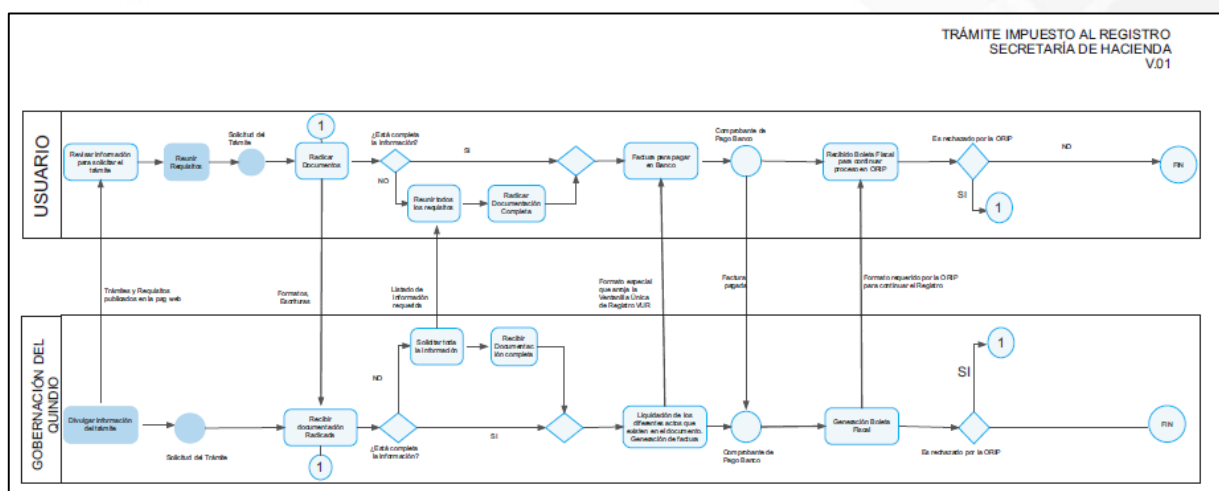


| ADMINISTRACION DEPARTAMENTAL DEL QUINDIO<br>HOJA 2 |                  |  |   |   |                             | Versión: 01<br>Fecha: 21/06/2019<br>Página 2 de 2 |                                  |                 |  |
|--|------------------|--|---|---|-----------------------------|---|----------------------------------|-----------------|--|
| <b>0. Encabezado</b>                               |                  |  |   |   |                             |   |                                  |                 |  |
| Nombre del trámite:                                |                  |  |   |   |                             | Fecha:  |                                  |                 |  |
| Nombre del Entrevistado:                           |                  |  |   |   |                             | Cargo:  |                                  |                 |  |
| Secretaría:  |                  |  |   |   |                             | Área:   |                                  |                 |  |
| <b>3. Volúmenes, Reportes y Medición</b>           |                  |  |   | <b>4. Problemas y Oportunidades de Mejora</b> |                             |   |                                  |                 |  |
|  |                  | Medición / Chequeo / Acuerdos de Nivel de Servicio<br>¿Existen, valores objetivos, como se mide, 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          | Secretarías de la oportunidad de | Recomendaciones |  |
|  |                  |  |   |   |                             |   |                                  |                 |  |
|  |                  |  |   |   |                             |   |                                  |                 |  |
|  |                  |  |   |   |                             |   |                                  |                 |  |
|  |                  |  |   |   |                             |   |                                  |                 |  |
|  |                  |  |   |   |                             |   |                                  |                 |  |
|  |                  |  |   |   |                             |   |                                  |                 |  |
|  |                  |  |   |   |                             |   |                                  |                 |  |
|  |                  |  |   |   |                             |   |                                  |                 |  |
| <b>ELABORACIÓN</b>                                 |                  |  | <b>REVISIÓN</b>                               |   |                             | <b>APROBACIÓN</b>                                 |                                  |                 |  |
| Elaborado Por:<br>Pedro Felipe Salazar Corvejal    |                  |  | Revisado por:<br>Martha Elena Giraldo Romfrez |   |                             | Aprobado por:<br>Jairo Ignacio Rojas Zapateada    |                                  |                 |  |

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


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  |                                 | Proceso   |                                      |                               |                   |
| Secretaría  |                                 | Fecha   |                                      |                               |                   |
| Objetivo y definición de valor  |                                 | Versión   |                                      |                               |                   |
| 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   |                                 | REVISIÓN  |                                      | APROBACIÓN                    |                   |
| Elaborado Por:  | Revisado por:                   |   |                                      | Aprobado por:                 |                   |
| Pedro Felipe Salazar Canajal  | Martha Elena Giraldo Ramirez    |   |                                      | José Ignacio Rojas Sepulveda  |                   |
| Cargo: Técnico Administrativo   | Cargo: Directora Técnica        |   |                                      | 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 desperdicios<sup>1</sup>, entre otros.

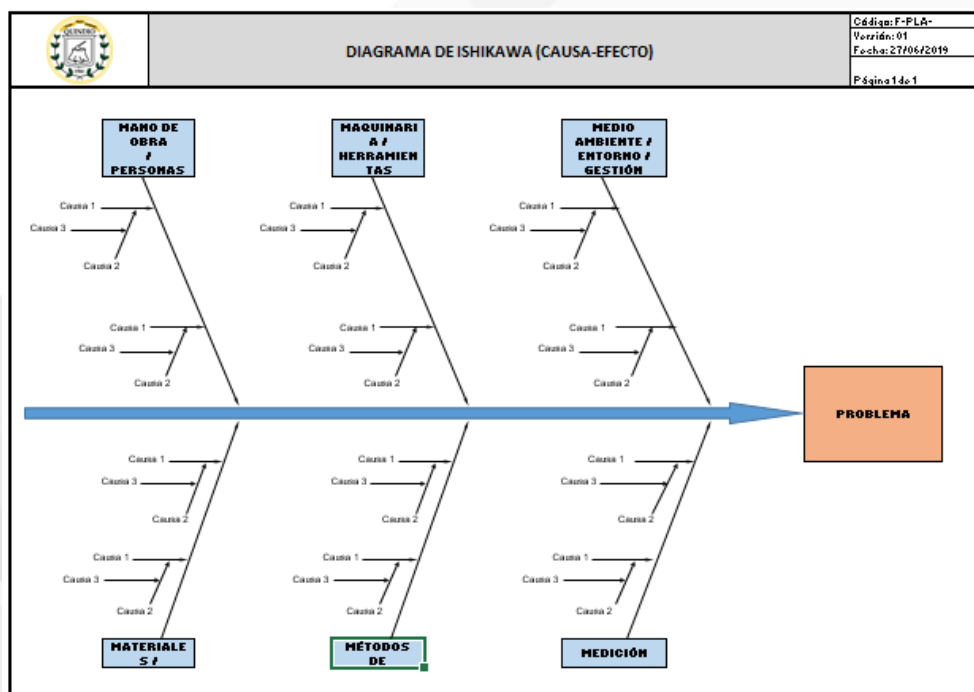
|  <b>FORMATO</b><br><b>CUADRO RESUMEN DIAGNÓSTICO</b><br><b>TRÁMITE</b> |   | Código: F-PLA -30<br>Versión: 01<br>Fecha: 27/06/2019<br>Página 1 de 1 |
|---|---|--|
| <b>Fecha:</b>   | <b>Actividades valor añadido (cantidad y nombre)</b>  |  |
| <b>Trámite:</b>   |   |  |
| <b>Costo total:</b>   |  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

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

F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico

<sup>1</sup> 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.
- c) Disminución de tiempos de ejecución del trámite.
- d) Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación.
- e) Ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias, documentos, etc.



### 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<br>TRAMITE  | SECRETARIA | 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  | 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                        |

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

##### 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 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<br>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

| #  | 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  | 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                        |

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                       |
| 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.<br><br><b>Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 30 días</b> | Prioridad 1: Ejecutar | Por ser un trámite inscrito en el SUIIT se debe hacer los ajustes del procedimiento en esta plataforma.<br><br>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.<br><br><b>Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 30 días</b>  | Prioridad 1: Ejecutar |  |
| 3  | Cambio de sede de un establecimiento educativo  | Tiempos extensos para respuesta | Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades.<br><br><b>Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 30 días</b>  | Prioridad 1: Ejecutar |  |
| 4  | Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado  | Tiempos extensos para respuesta | Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades.   | Prioridad 1: Ejecutar |  |

|   |  |                                 |  |                          |  |
|---|--|---------------------------------|--|--------------------------|--|
|   |  |                                 | <b>Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 15 días</b>  |                          |  |
| 5 | Autorización de calendario académico especial  | Tiempos extensos para respuesta | Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades.<br><br><b>Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes</b>           | Prioridad 1:<br>Ejecutar | <p>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</p> |
| 6 | Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales                               | Tiempos extensos para respuesta | Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades.<br><br><b>Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 30 días</b> | Prioridad 1:<br>Ejecutar |  |
| 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.<br><br><b>Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 10 días</b> | Prioridad 1:<br>Ejecutar |  |
| 8 | Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado            | Tiempos extensos para respuesta | Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades.<br><br><b>Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 15 días</b> | Prioridad 1:<br>Ejecutar |  |
| 9 | Cambio de propietario de un establecimiento educativo                                      | Tiempos extensos para respuesta | Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades.<br><br><b>Disminución de tiempo en dar</b>                                       | Prioridad 1:<br>Ejecutar |  |
|   |  |                                 |  |                          |  |

|    |   |                                 | <b>respuesta a las solicitudes</b>   |                          |  |
|----|---|---------------------------------|--|--------------------------|--|
| 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.<br><br><b>Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 10 días</b> | Prioridad 1:<br>Ejecutar | <p>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</p> <p>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</p> |
| 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.<br><br><b>Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes</b>           | Prioridad 1:<br>Ejecutar |  |
| 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.<br><br><b>Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 30 días</b> | Prioridad 1:<br>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.<br><br><b>Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes a 15 días</b> | Prioridad 1:<br>Ejecutar |  |
| 14 | Ampliación del servicio educativo   | Tiempos extensos para respuesta | Elaborar y estandarizar un cronograma de actividades.  | Prioridad 1:<br>Ejecutar |  |



|  |  |  |   |  |                              |
|--|--|--|---|--|------------------------------|
|  |  |  | <b>Disminución de tiempo en dar respuesta a las solicitudes</b> |  | 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 SUIT, 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                        |

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

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).*

2

#### 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

#### 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)*

4

#### 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 |

### 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<br>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 |
|---|--------------------------|
| <b>Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado</b>                | 40                       |
| <b>Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado</b> | 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.

## 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.

## 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 3.

### F-PLA-31 Formato Diagrama de PEPSU

|   |                       |                                  |
|---|-----------------------|----------------------------------|
|  | <b>FORMATO</b>        | Código: F-PLA-31                 |
|   | <b>DIAGRAMA PEPSU</b> | Versión: 01<br>Fecha: 27/06/2019 |
|   |                       | Página 1 de 1                    |
| Nombre del trámite<br>Secretaría  | _____                 | Proceso<br>Fecha                 |
| Objetivo y definición<br>de valor   | _____                 | Versión                          |

| 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:<br><br>Tiempo de ciclo:<br><br>Frecuencia:<br><br>Responsable: |           |               |

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



## ANEXO 4.

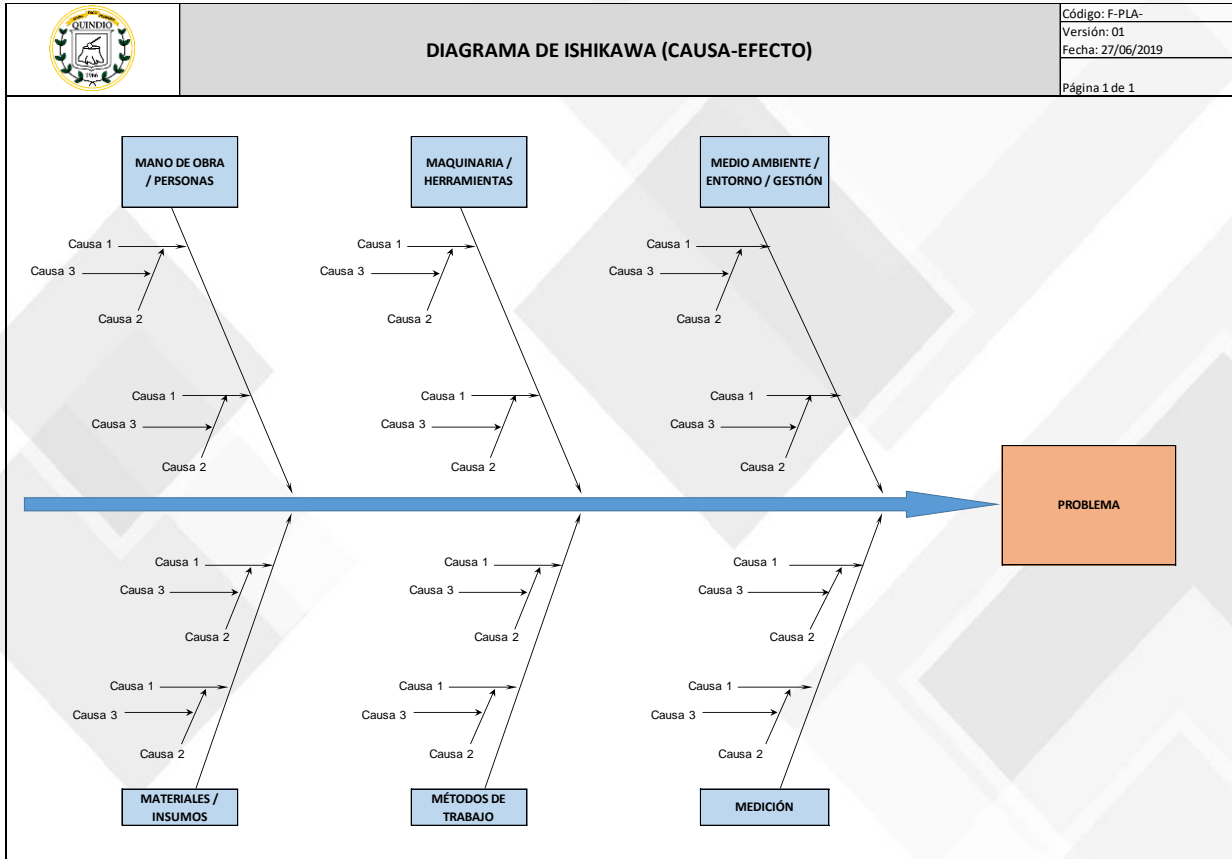
### F-PLA-30 Cuadro Resumen Diagnóstico

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

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

# ANEXO 5.

## Diagrama Causa - Efecto





## 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.

**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

**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.

**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.

**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.