



*Documento Técnico*  
*Implementación Política de Racionalización de Trámites*

# POLÍTICA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias



**Documento Técnico**  
**Implementación Política de Racionalización de Trámites**

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	DESCRIPCION DE CAMBIOS
1.0	Elaboración de Documento.



## 1. INTRODUCCION

En el marco de la implementación del Modelo Integrado Planeación y Gestión la Alcaldía de Cartagena de Indias, Adoptó la política de racionalización de Trámites para facilitar al ciudadano el acceso simplificado a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública. Por lo tanto, nuestra función está inspirada en conseguir una ciudad integrada, donde ser eficientes y eliminar la corrupción son las banderas.

Por tal motivo se implementarán principios de eficiencia, equidad, eficacia, economía y mejoramiento continuo; los cuales priorizan la interacción y la atención ciudadana, facilitando canales de acceso a la información, trámites y servicios de forma ágil y oportuna, mediante la racionalización, optimización y automatización de los procesos y procedimientos, impulsando el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

La política está compuesta por cuatro fases: 1ª) Identificación de trámites, 2ª) Priorización de trámites, 3ª) Racionalización de trámites e 4ª) Interoperabilidad. El presente documento corresponde a la política de racionalización de tramites la cual está contemplada en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) para el mejoramiento continuo de procesos y procedimientos administrativos, lo que permite garantizar un engranaje y un mejor funcionamiento de los diferentes trámites de la entidad territorial.



## 2. MARCO JURÍDICO

- **Decreto Ley 2150 de 1995:** *Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.*
- **Ley 850 de 2003:** *por la cual se reglamenta las veedurías ciudadanas es una institución jurídica que contempla las reglas específicas para su creación, los principios democráticos que rigen su organización interna, sus restricciones y limitaciones así como las condiciones y herramientas especiales para que los ciudadanos ejerzan la función de vigilancia y control.*
- **Ley 1712 de 2014:** *“Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.”*
- **Resolución 1519 de 2020:** *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”*
- **Ley 489 de 1998:** *“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”*
- **Ley 962 de 2005:** *Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos*
- **Ley 1474 de 2011:** *Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*
- **Decreto Ley 019 de 2012:** *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”*



- **Resolución 1099 de 2017:** *Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.*
- **Decreto Ley 2106 de 2019:** *Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.*
- **Ley 1757 de 2015:** *El objeto de la presente ley es promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político.*
- **Ley 2052 de 2020:** *"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"*
- **Decreto 1499 de 2017:** *"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"*
- **Decreto 1409 de 2018:** *"Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en la Alcaldía de Cartagena de Indias, D. T. y C, se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se dictan otras disposiciones"*
- **Ley 965 de 2015**

### 3. MARCO CONCEPTUAL

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

**Otro Procedimiento Administrativo (Opa):** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública



o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

**Cadena De Trámites:** Es la relación de dos o más trámites, que implica la interacción entre dos o más entidades o particulares que ejercen funciones administrativas, con el propósito de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.

**Racionalización De Trámites:** Es la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y Otros procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, para facilitarle a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones.

**Sistema Único de Información De Tramites (SUIT):** Es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos del Estado. Es la única fuente válida de información exigible y oponible a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Así mismo, es la herramienta que facilita la implementación de la política de racionalización de trámites establecida en la Ley 962 de 2005 y en el Decreto Ley 019 de 2012.

**T - Trámite único:** Propio de una sola institución, es decir que única y exclusivamente lo ofrece una institución.

**HT - Hijo de trámite plantilla:** Aplica a dos o más instituciones. Las acciones, condiciones o requisitos del trámite u OPA están reglamentadas en normas territoriales o propias de la Institución. En el sistema se identifica porque NO tiene creados momentos, los cuales deben ser registrados por la institución.

**HM = Hijo trámite modelo:** Aplica a dos o más instituciones. Las acciones, condiciones o requisitos del trámite están reglamentados en normas nacionales. En el sistema se identifica



porque ya tiene creados los momentos o pasos, los cuales han sido estandarizados y deben ser complementados por la institución.

#### **4. CONTEXTO ESTRATEGICO DE LA ENTIDAD**

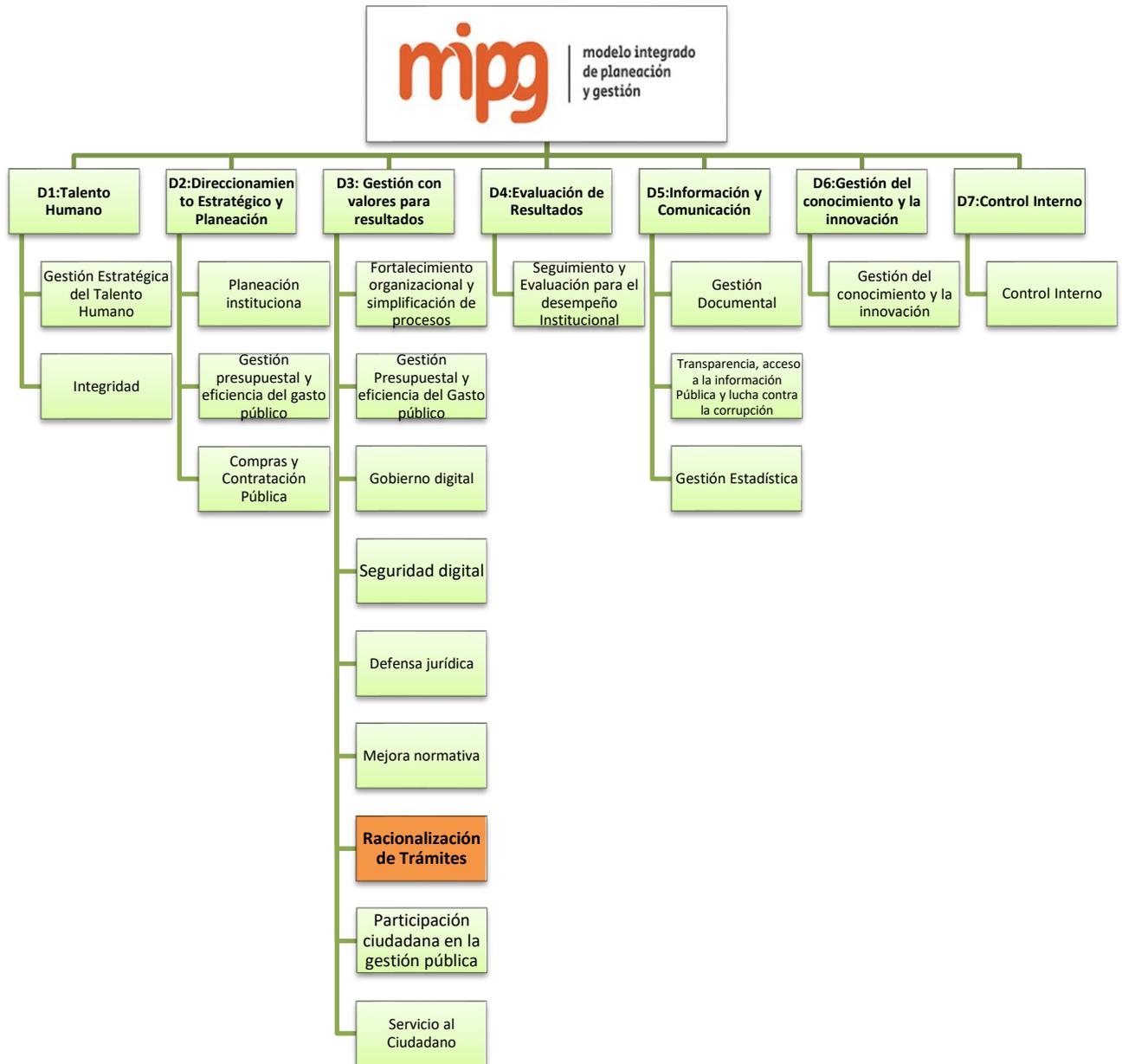
Con la expedición del Decreto 1499 de 2017 y el Manual Operativo de MIPG se debe elaborar e implementar la Política de Racionalización de Trámites en cada una de las entidades públicas, la cual hace parte integral de la Dimensión Gestión con Valores para Resultados, en este sentido, la Alcaldía de Cartagena, adoptó el modelo a través de decreto 1409 de 2018, el cual se institucionalizaron las políticas de gestión y desempeño, así la Política de Racionalización de trámites inició su implementación.

La Alcaldía de Cartagena, cuenta con un usuario para realizar el cargue de la información de los trámites y OPAs que se realiza en la plataforma SUIT, la cual permite a través de usuarios operativos, realizar seguimiento y actualización de los mismos, de igual forma viene planteando anualmente su Estrategia de Racionalización de Trámites como uno de los componentes del plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, por tanto, la entidad cuenta con inventario general y una priorización para la racionalización de trámites.



## 5. ESTRUCTURA GENERAL DE LA POLÍTICA

### 5.1. DIMENSIÓN





## 5.2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

La Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias gestiona Integralmente sus trámites y servicios con el propósito de minimizar costos, tiempos y desplazamiento para el ciudadano, a través estrategias de racionalización **como la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites**, de tal manera que puedan acceder a la oferta de servicios de forma ágil, transparente y efectiva.

## 5.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA

La política de Racionalización de Trámites de la Alcaldía de Cartagena de Indias, comprende los trámites y otros procedimientos administrativos del nivel central que con la realización de los ciclos de racionalización constantes, cuando se presentan situaciones (cambios normativos, redefinición de prioridades, situaciones coyunturales del sector, entre otras) que requieren la mejora de los trámites y la actualización del plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

## 5.4. PROPÓSITO DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO:

### 5.4.1. OBJETIVO GENERAL

Facilitar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés al acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la Alcaldía de Cartagena de Indias.

### 5.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites.
- Priorizar los trámites aplicando los criterios diferenciales que complementa el manual operativo del MIPG.



- Mantener actualizada la plataforma Sistema Único de Trámites SUIT
- Generar una cultura de eficiencia y eficacia frente a ejecución de los trámites que se realizan en la entidad de cara al ciudadano.

### 5.5. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

En cumplimiento del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del Manual para la racionalización de trámites y los instructivos para la gestión de los trámites suministrados por el DAFP, los lineamientos estratégicos para la implementación de la política son los siguientes:

Fases	Pasos o acciones	Productos Esperados
Fase 1 Identificación de Trámites	1. Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos	Portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos) identificado y difundido
	2. Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT	
	3. Difundir información de oferta de trámites y otros procedimientos administrativos	
Fase 2 Priorización de Trámites	4. Identificar trámites de alto impacto a racionalizar, contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana	Priorización participativa de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano, a racionalizar durante la vigencia
Fase 3 Racionalización de Trámites	5. Formular la estrategia de racionalización de trámites, contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana	Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada
	6. Implementar acciones de racionalización normativas	
	7. Implementar acciones de racionalización administrativas	
	8. Implementar acciones de racionalización tecnológicas	
Fase 4 Interoperabilidad	9. Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía	Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos
	10. Adelantar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas	

Fuente: Función Pública.



### 5.5.1. CONSTRUIR EL INVENTARIO DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

La Alcaldía de Cartagena con el propósito de cumplir con su objeto social deberá tener en cuenta las siguientes características especiales para construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos:

Tramites	OPA
Creados ó autorizados por la ley o por un decreto	El OPA no tiene costo o una tarifa asociada dado que no existe una ley que lo cree o una norma que faculte a la entidad para implementarlo.
Solicitado por los ciudadanos, para ejercer un derecho, cumplir una obligación o realizar una actividad frente a organismos y entidades del Estado.	Este asociado a un proceso misional de la Entidad
La tarifa del Trámite debe contar con soporte Legal.	El procedimiento que deben adelantar los ciudadanos para acceder a ellos puede estar reglamentado mediante acto administrativo.
Producto (Tangible o Intangible) que obtiene el usuario.	Hace parte de programas o estrategias potestativas de la entidad que generan un valor agregado a su oferta pública.

En esta fase identificamos cada uno de los pasos que el ciudadano debe realizar y que están directamente relacionado con el resultado que se espera obtener. Esta información constituye la materia prima para el inventario de trámites. Esto lo realizamos con cada uno de los trámites, así como el diligenciamiento de la hoja de vida del mismo.

Esta fase es una pieza importante para consolidar las reglas del juego entre la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias y los ciudadanos, generar mecanismos de transparencia y eficiencia en la prestación de los servicios, se logrará estandarizar la forma de presentar la información a la ciudadanía con respecto a los trámites.



### FORMATO - HOJA DE VIDA DE TRÁMITES.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS MACROPROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA PROCESO/SUBPROCESO: MECI - CALIDAD/ ATENCION AL CIUDADANO CUESTIONARIO DEL TRAMITE	Código: GADMC02-F003 Versión: 2.0 Fecha: 19-03-2015 Página: 1 de 2
<b>A. NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b> _____		
Normatividad que regula el trámite: _____		
Nombre del trámite: _____		
<b>B. TIPO DE TRAMITE:</b>		
Acreditación <input type="checkbox"/> Certificación <input type="checkbox"/> Constancia <input type="checkbox"/> Paz y Salvo <input type="checkbox"/>		
Descripción: _____		
<b>C. TRAMITE REALIZADO</b>		
Medio Electrónico <input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/>		
<b>D. TRAMITE DIRIGIDO A:</b>		
Todos (persona natural o jurídica) <input type="checkbox"/> Ciudadano Extranjero <input type="checkbox"/>		
Ciudadano Colombiano <input type="checkbox"/> Empresas y Organizaciones <input type="checkbox"/>		
<b>E. EDAD:</b> _____		
<b>F. LUGAR Y HORARIOS EN QUE SE DEBE REALIZAR EL TRAMITE</b>		
Puntos de Atención: _____		
Horarios de Atención: _____		
<b>G. DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA EL TRAMITE</b>		
Tipo de Documento: _____		

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS MACROPROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA PROCESO/SUBPROCESO: MECI - CALIDAD/ ATENCION AL CIUDADANO CUESTIONARIO DEL TRAMITE	Código: GADMC02-F003 Versión: 2.0 Fecha: 19-03-2015 Página: 2 de 2
<b>H. DATOS SOBRE EL PAGO DEL TRAMITE:</b>		
El Trámite Requiere Pag Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Valor: _____ Fijo: <input type="checkbox"/> Variable: <input type="checkbox"/>		
<b>I. RESPUESTA DEL TRAMITE:</b>		
Dependencia que Recibe el Trámite: _____		
Responsable del Trámite: _____		
Correo electrónico: _____		
Forma de Envío de la Respuesta: _____		
Plazo Para dar Respuesta: _____		
<b>J. SEGUIMIENTO DEL CIUDADANO</b>		
e puede hacer seguimiento del trámite Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
<b>L. TIPO DE MEDIO:</b>		
Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Pagina Web <input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/>		
<b>M. FORMAS PARA CANCELAR EL TRAMITE</b>		
Entidad Bancaria: _____		
Número de Cuenta: _____		
Tipo de Cuenta: _____		
Caja de la Oficina: _____ Otro medio de Pago: _____		

Formato 1. Cuestionario del Trámite.

### 5.5.2. REGISTRAR Y ACTUALIZAR TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL SUIT.

Para iniciar con el registro y actualizar los trámites y otros procedimientos se deben tener muy claro los siguientes conceptos:

- **FORMATO INTEGRADO - FI**

Es el registro electrónico en el sistema que contiene la información general y las condiciones o requisitos de un trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario - OPA para hacerlo exigible al ciudadano.

Dependiendo de la institución (orden nacional o territorial) que ofrece el trámite u OPA, el Formato Integrado - FI tiene las siguientes modalidades:



1. **Único** = Propio de una sola institución, es decir que única y exclusivamente lo ofrece una institución.
2. **Como producto de su estandarización**, lo pueden ofrecer dos o más instituciones y pueden ser:

**Modelo:** Las acciones, condiciones o requisitos del trámite están reglamentados en normas nacionales. En el sistema se identifica porque ya tiene creados los momentos o pasos, los cuales han sido estandarizados y deben ser complementados por la institución.

**Plantilla:** Las acciones, condiciones o requisitos del trámite u OPA están reglamentadas en normas territoriales o propias de la Institución. En el sistema se identifica porque NO tiene creados momentos, los cuales deben ser registrados por la institución.

### RUTA PARA EL REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DE TRÁMITES EN EL SUIT.



Fuente: Ilustración Plataforma SUIT – Formato Integrado.



### 5.5.3. DIFUNDIR INFORMACIÓN DE OFERTA DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Definida la nueva forma en que se desarrollará el trámite, deberá publicarse y documentarse a través del micrositio de la página Trámites y servicios web <https://www.cartagena.gov.co/index.php/tramite-y-servicios>, especialmente lo relacionado con los trámites para conocimiento de los usuarios como elaborar material didáctico, publicar en la página web de la Alcaldía Mayor Cartagena de Indias.

### 5.5.4. IDENTIFICAR TRÁMITES DE ALTO IMPACTO A RACIONALIZAR,

En esta etapa realizamos una revisión exhaustiva de cada uno de los elementos o componentes que conforman el trámite, con el fin de analizar la importancia o el valor agregado que los trámites representan para la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias y para los ciudadanos.

#### Cuadro de Priorización de Trámites.

#	Trámite	Variables cualitativas			Variables cuantitativas		A priorizar
		Calidad del servicio (1-5)	Tiempo de Duración (1-5)	Costo del Trámite (5,3,1)	Número de errores el año pasado (0,5,10)	Calificación del trámite	
1	Trámite 4	4	5	5	10	24	Sí
2	Trámite 2	3	4	3	10	20	Sí
3	Trámite 1	1	3	3	5	12	No
4	Trámite 3	2	2	1	0	5	No

Cuadro 5. Cuadro de Priorización de trámite.

Rangos de calificación			
Servicio	Tiempo de Duración	Costo del Trámite	# Errores el año pasado
Muy mal servicio: 5	Deficiente:5	Alto Costo: 5	De 0 a 5 errores: 0
Mal servicio: 4	Regular: 4	Medio: 3	De 6 a 10 errores: 5
Regular: 3	Aceptable:3	Bajo Costo: 1	De 11 errores en adelante: 10
Bueno: 2	Bueno: 2		
Excelente: 1	Excelente: 1		

Cuadro 6. Rango de Calificación.

### 5.5.5. FORMULAR LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

De acuerdo a los análisis surtidos mediante el instrumento de priorización de trámites anteriormente descrito se procederá al desarrollo de acciones de mejora en aspectos normativos, administrativos o tecnológicos para los trámites priorizados. Estas acciones deben presentarse al Comité de Gestión y Desempeño para su aprobación y posteriormente registrar en el SUIT.

#### Tipos de Racionalizaciones de Trámites



Fuente: Ilustración tipos de Racionalización de Trámites.

### 5.5.6. IMPLEMENTAR ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN NORMATIVA

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

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



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

### **5.5.7. IMPLEMENTAR ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

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

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



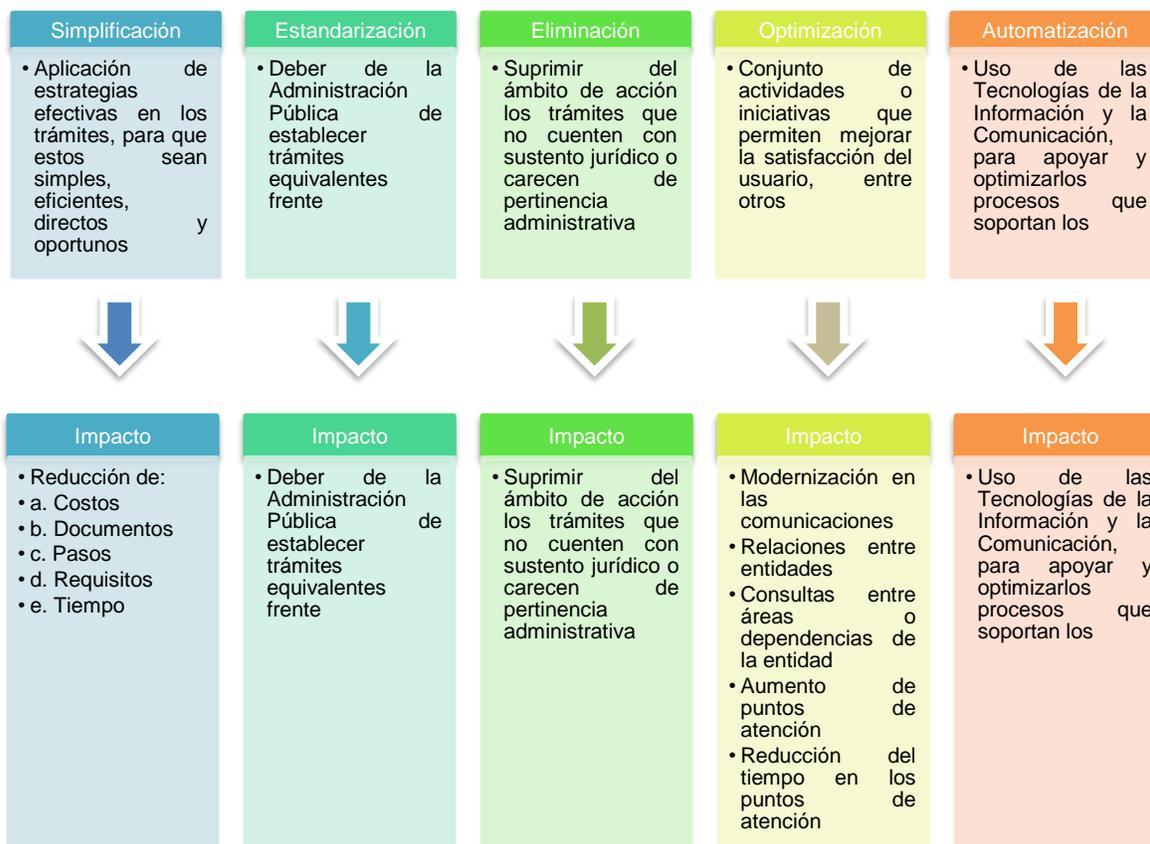
### **5.5.8. IMPLEMENTAR ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN TECNOLÓGICAS**

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

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



### Estrategias de Racionalización de Trámites



Fuente: Ilustración Estrategias de Racionalización de Trámites.



### 5.5.9. CUANTIFICAR EL IMPACTO DE LAS ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN PARA DIVULGARLOS A LA CIUDADANIA.

Se deben realizar encuestas a los grupos de valor para determinar cuál ha sido el impacto que ha tenido la estrategia planteada para la vigencia.

### 5.5.10. ADELANTAR CAMPAÑAS DE APROPIACIÓN DE LAS MEJORAS INTERNAS Y EXTERNAS

La propuesta incluirá todos los elementos que se consideren necesarios para mejorar el trámite como son:

- Modificar o suprimir la norma legal que soporta el trámite, los documentos o los requisitos.
- Rediseñar formatos, formularios o cualquier otro tipo de pre impresos donde el usuario debe consignar información.
- Cambiar o rediseñar canales de distribución de la información con amplios mecanismos de difusión o puntos de atención al usuario.
- Sustituir, modificar o eliminar documentos o requisitos.
- Usar nuevas tecnologías de punta para la realización del trámite (internet, centros virtuales, ventanillas únicas etc).
- Reformar espacios de Oficinas en Atención al Ciudadano.

Las propuestas que se obtengan para mejorar el trámite:

- Su adecuación con la cultura de la organización.
- La aceptación y aprobación de la alta dirección.
- El grado en el que afecte a personas que no han participado en la racionalización de trámites.



*Documento Técnico*  
*Implementación Política de Racionalización de Trámites*

Es fundamental crear un clima favorable al cambio, que ha de ser visto como la mejor garantía para todos los ciudadanos.

- **Orientar al personal**

Comprometer a la alta dirección y a los funcionarios responsables del trámite en colaborar con la implementación efectiva de los cambios realizados, demostrando el valor agregado y teniendo en cuenta las modificaciones aplicadas al trámite, a través de mecanismos de capacitación y orientación en la aplicación de la nueva propuesta.

- **Realizar el Seguimiento.**

Transcurrido un tiempo se debe consultar periódicamente a los usuarios para ver si se han conseguido los objetivos propuestos o si están produciendo inconvenientes con los cambios.

También se puede recopilar información para asegurarnos que tenemos el trámite, bajo control, se resuelven los inconvenientes que se hayan generado y estandarizando el trámite.

## 6. RENPONSABLES

ROLES	RESPONSABILIDADES
<b>Proceso SIGC –Adscrita a Secretaría General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar el control de la plataforma SUIT. (Administrador de Tramite)</li> <li>• Servir de enlace con la Función pública para el tema de trámites y servicios.</li> <li>• Orientar la participación de los funcionarios de la alcaldía en procesos de sensibilización, capacitación y formación que resulten en la implementación de la política.</li> </ul>
<b>Líderes de Procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento y Mejora de los trámites y servicios conforme con la normatividad vigente.</li> </ul>
<b>El Macroproceso de Gestión en Tecnología e Informática</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo Tecnológico para la implementación de la Política de racionalización de Trámites, buscando mejorar la calidad de los servicios</li> </ul>



## Documento Técnico Implementación Política de Racionalización de Trámites

	<p>ofrecidos por la Entidad mediante el uso de las TIC.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Impulsar el uso del aprovechamiento de las tecnologías de la información al interior de la Alcaldía, en lo relacionado a trámites, transparencia, acceso a la información pública.</li><li>• Orientar la implementación de la política cumpliendo con el sitio web, tratamiento y protección de datos personales, seguridad de la información.</li></ul>
--	--

### 7. DOCUMENTOS ESTRATEGICOS.

Anexo Plan de Acción.  
Anexo Inventario de Trámites.

---

**WILLIAM DAUT CHAMAT**  
**ALCALDE MAYOR DE CARTAGENA**

Aprobado Mediante Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño N °05 del 23 de Octubre de 2021.