



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

Informe Anual Racionalización de Trámites para el año 2024

Periodo: año 2024

Dumek José Turbay Paz
Alcalde Mayor Distrito Turístico y Cultural de Cartagena

María Patricia Porras Mendoza
Secretaria General

César Augusto Fuentes Díaz
Coordinador de Atención y Servicio al ciudadano

Yamil Abraham Nadjar Rodriguez
Asesor Externo Gestión de PQRSDF

Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Secretaría General
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
Año 2024



Alcaldía Mayor de
Cartagena de indias



Contenido

1. Introducción	3
2. Glosario	4
3. Objetivos	5
3.1. Objetivo general	5
3.2. Objetivos específicos	5
4. Alcance	5
5. Responsabilidades	5
6. Normatividad	6
8. Percepción y satisfacción ciudadana	8
8.1. Ficha técnica	8
8.2. Conceptos de la encuesta	9
8.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio	10
9. Conclusiones	17



1. Introducción

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. Glosario

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.

3. Objetivos

3.1. 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.

3.2. Objetivos específicos

- Implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites.
- Priorizar los tramites aplicando los criterios diferenciales que complementa el manual operativo del MIPG.
- Mantener actualizada la plataforma Sistema Único de Tramites SUIT
- Generar una cultura de eficiencia y eficacia frente a ejecución de los tramites que se realizan en la entidad de cara al ciudadano.

4. Alcance

La Política de Racionalización de Trámites de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias tiene como objetivo facilitar el acceso simplificado a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública. Esta política se enmarca en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y busca promover la eficiencia, equidad, eficacia, economía y mejoramiento continuo en la atención ciudadana.

5. Responsabilidades

La Coordinación de Atención y Servicios al ciudadano, adscrita a la Secretaría General, es responsable de 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.



En cada una de las Secretarías y dependencias, existe un funcionario enlace encargado de hacer seguimiento a los tramites según su naturaleza.

6. Normatividad

- **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”

7. 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/transparencia/tramites-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.



8. Percepción y satisfacción ciudadana

La Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano llevó a cabo una encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios con los tramites racionalizados de acuerdo con la política de racionalización. Esta encuesta recopiló tanto datos cuantitativos como cualitativos sobre varios aspectos relacionados con los tramites racionalizados.

En este análisis, se presentarán los resultados de cada pregunta acompañados de las correspondientes gráficas para una visualización clara y precisa de los datos obtenidos. Estos resultados permitirán identificar tanto las fortalezas como las debilidades del servicio ofrecido por la Ventanilla Única, lo que posibilitará la implementación de mejoras para optimizar la racionalización de tramites.

La encuesta está conformada por 5 preguntas, distribuidas en 2 preguntas de información demográfica, 2 preguntas de calificación del servicio y 1 de observaciones generales. Las preguntas se agrupan por 3 indicadores (Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad), que dan dé cuenta de un mismo concepto medible.

8.1. Ficha técnica

Año	2024
Periodo de análisis	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2024
Tema	Preguntas a la opinión ciudadana para medir la calidad de sus trámites y servicios ofrecidos en línea, por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea Publicación en página web institucional
Ámbito geográfico	Puntos presenciales de relacionamiento con la ciudadanía, donde se hace presencia la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
Diseño de la muestra y procesamiento	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Población	Todo usuario, ciudadano y/o grupo de interés que accede a los servicios ofertado por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
Periodo de aplicación	
Metodología	Encuesta en línea
Tamaño de la muestra en el periodo	48



Confiabilidad	95%
Margen de error	2,27%
Nivel de satisfacción	Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad
Rangos de valoración	Escala de valoración numérica y porcentual
Dependencia responsable del estudio	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Líder del proceso	Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano

Sitio web para validar información de ficha técnica sobre Confiabilidad y Margen de Error.
<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-margen-de-error.html>

8.2. Conceptos de la encuesta

Efectividad. Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Califique su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, tramite o servicio: *Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.*

Seleccione la dependencia hacia dónde va dirigida su radiación.

Accesibilidad: Son las condiciones y medidas que deben cumplir las plataformas y los canales de atención virtual para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

¿Resultó fácil el proceso para radicar la solicitud, tramite o servicio a través del canal? Si o No.

¿Con qué frecuencia utiliza este medio de radicación?: *Diario, Semanal, Mensual y Anual.*

Oportunidad. Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

¿Cuánto tiempo le tomo radicar su solicitud tramite o servicio?: *Menos de 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos o más de 30 minutos.*

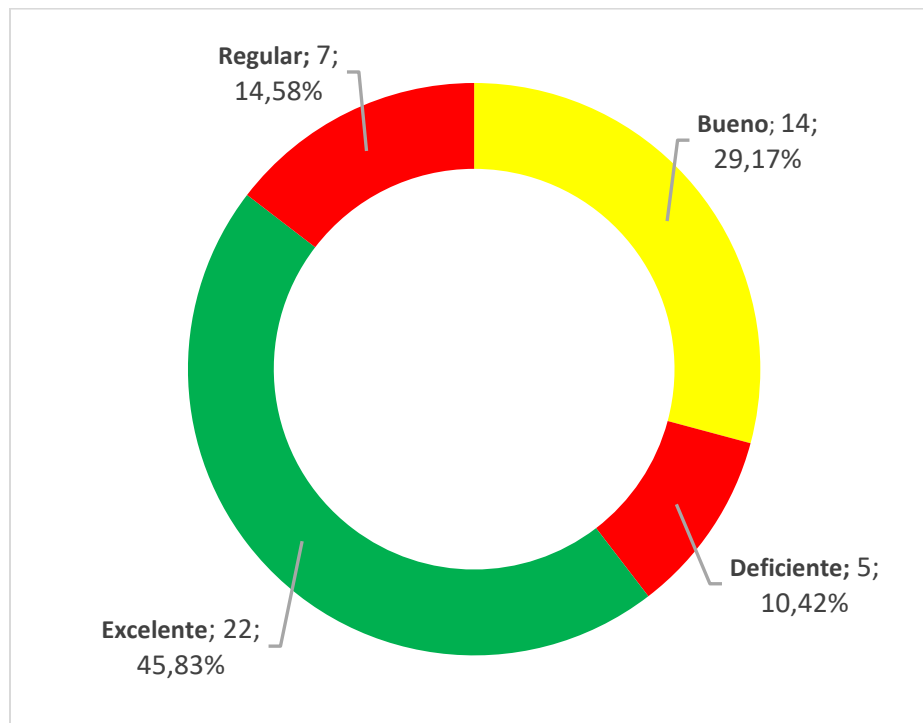


8.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio

1. Efectividad.

Califique su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, trámite o servicio: Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.

Grafica 1. Indicador de Efectividad - año 2024



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC - Elaboración propia

Los datos obtenidos de la encuesta de Racionalización de Trámites muestran que un 45.83% de los usuarios calificaron su nivel de satisfacción como "Excelente". Esto indica que casi la mitad de los encuestados están muy satisfechos con el canal de atención virtual. Además, un 29.17% de los usuarios calificaron su experiencia como "Buena", lo que sugiere que una proporción significativa también tuvo una experiencia positiva.

Por otro lado, un 14.58% de los encuestados calificaron su satisfacción como "Regular", y un 10.42% como "Deficiente". Estos porcentajes reflejan que, aunque la mayoría de los usuarios están satisfechos, hay un grupo que no está completamente satisfecho con el servicio recibido.

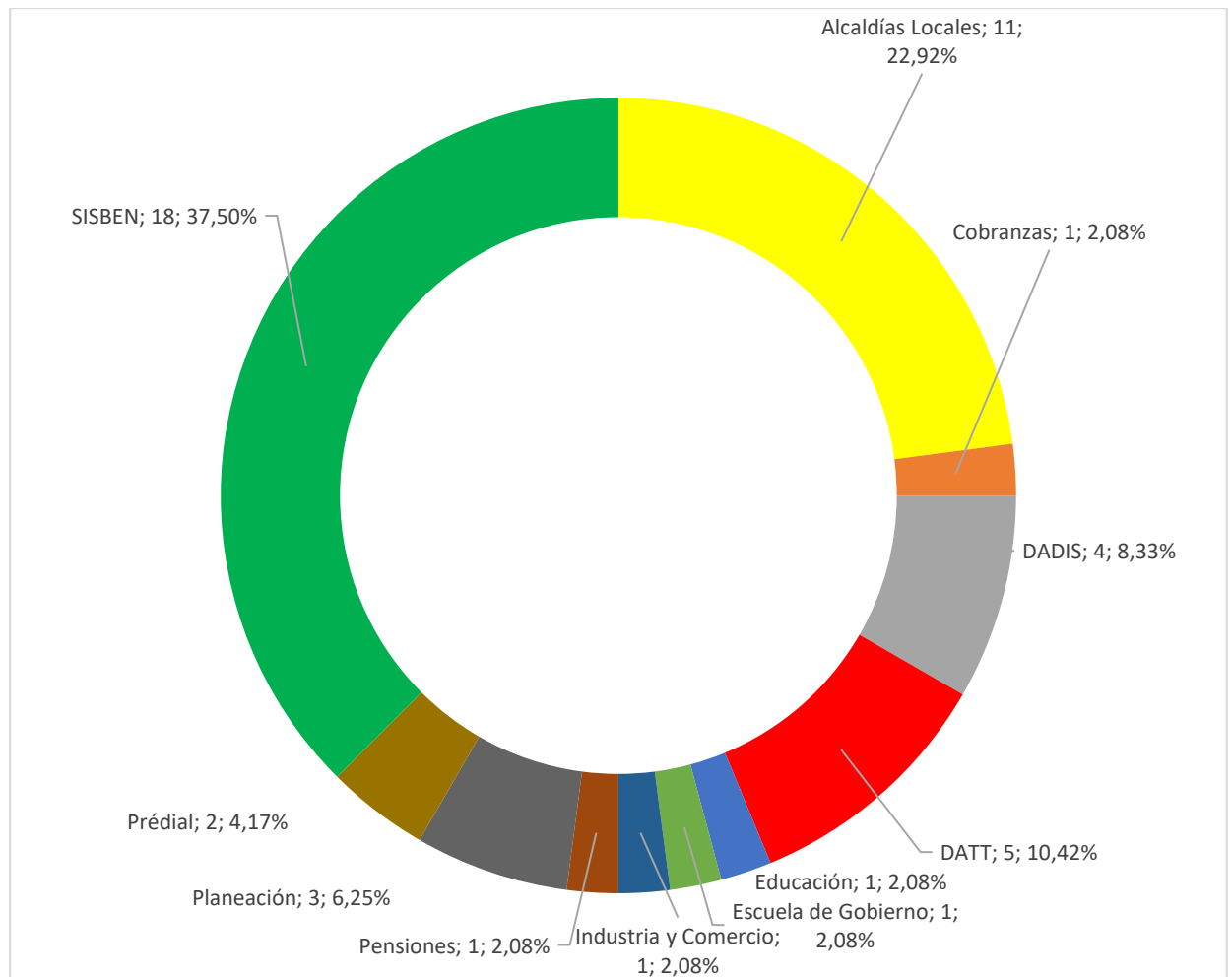


La mayoría de los usuarios (75%) calificaron su experiencia con el canal de atención virtual como "Excelente" o "Buena", lo que sugiere un alto nivel de satisfacción general. Sin embargo, es importante prestar atención al 25% de los usuarios que calificaron su experiencia como "Regular" o "Deficiente". Esto indica que hay áreas que necesitan mejoras para asegurar que todos los usuarios tengan una experiencia positiva.

Es crucial seguir monitoreando y evaluando el servicio para identificar y abordar las áreas de mejora, con el objetivo de aumentar la satisfacción de todos los usuarios y mantener altos estándares de calidad en el canal de atención virtual.

Seleccione la dependencia hacia dónde va dirigida su radiación.

Grafica 2. Indicador de Efectividad - año 2024



Los datos obtenidos de la encuesta de Racionalización de Trámites muestran que la mayoría de las solicitudes se dirigen al SISBEN, con un 37.50%. Esto sugiere que una gran parte de los usuarios utiliza el canal de atención virtual para gestionar asuntos relacionados con el SISBEN, posiblemente debido a la importancia de este servicio en la vida cotidiana de los ciudadanos.

Las Alcaldías Locales reciben el 22.92% de las solicitudes, lo que indica que también son un destino frecuente para los trámites virtuales. El DATT (Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte) y el DADIS (Departamento Administrativo Distrital de Salud) siguen con un 10.42% y un 8.33%, respectivamente, reflejando la necesidad de servicios relacionados con el transporte y la salud.

Las demás dependencias, como Planeación (6.25%), Prédial (4.17%), y otras como Cobranzas, Educación, Escuela de Gobierno, Industria y Comercio, y Pensiones, reciben un menor porcentaje de solicitudes, cada una con un



2.08%. Esto sugiere que, aunque son menos frecuentadas, siguen siendo relevantes para ciertos usuarios.

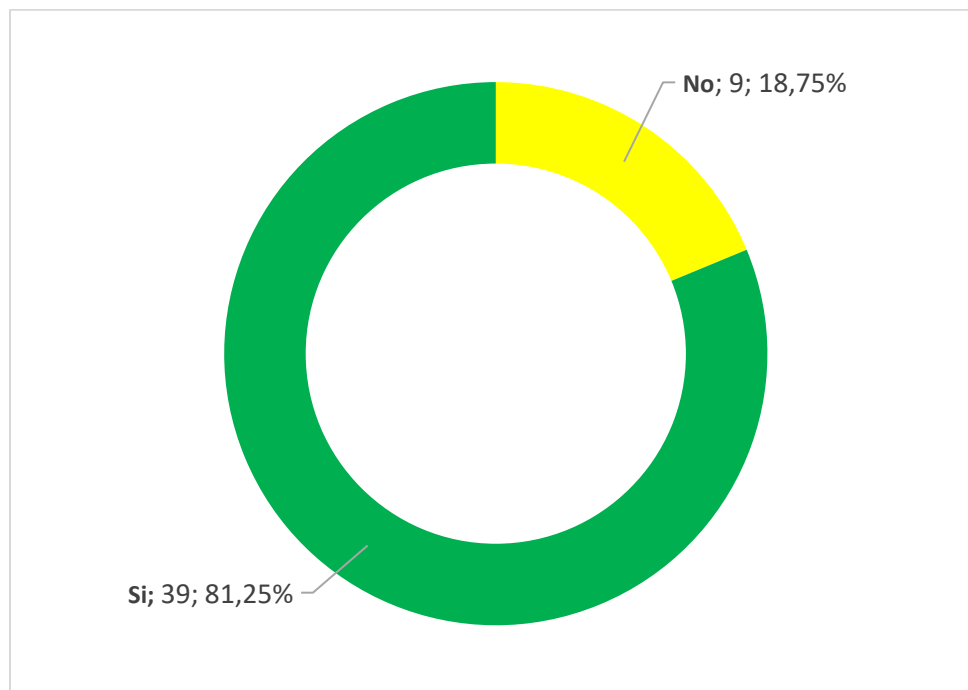
La distribución de las solicitudes muestra que el SISBEN y las Alcaldías Locales son las dependencias más solicitadas a través del canal de atención virtual, lo que destaca la importancia de estos servicios para los ciudadanos. Es crucial asegurar que estos canales estén bien equipados y optimizados para manejar el volumen de solicitudes de manera eficiente.

Además, aunque las demás dependencias reciben un menor porcentaje de solicitudes, es importante no descuidar estos servicios y seguir mejorando la accesibilidad y eficiencia del canal de atención virtual para todas las áreas. Monitorear y evaluar continuamente el desempeño del canal ayudará a identificar áreas de mejora y asegurar una experiencia satisfactoria para todos los usuarios.

2. Accesibilidad.

¿Resultó fácil el proceso para radicar su solicitud, tramite o servicio a través de este canal de atención?: Si o No.

Grafica 3. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 3) - año de 2024



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC - Elaboración propia

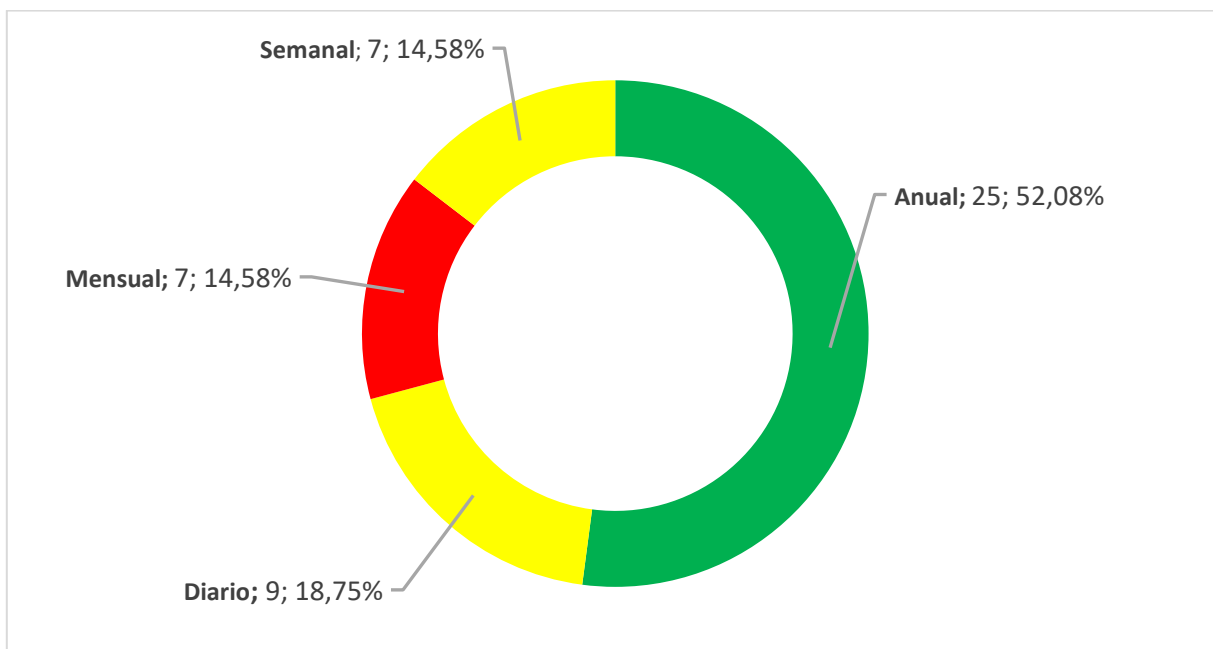


Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para realizar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención virtual. De una población total de 48 encuestados, el 81.25% respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil.

Este resultado sugiere que la mayoría de los encuestados experimentó facilidad al utilizar el canal de atención virtual para realizar sus gestiones. Es importante destacar este alto grado de satisfacción y eficacia en el proceso. Sin embargo, es crucial seguir monitoreando y evaluando continuamente el servicio, ya que hubo una disminución en el grado de satisfacción de los ciudadanos en comparación con el mes anterior.

¿Con qué frecuencia utiliza este medio de radicación?: *Diario, Semanal, Mensual y Anual.*

Grafica 4. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 2) - año 2024



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC - Elaboración propia

Los datos obtenidos reflejan la frecuencia con la que los usuarios utilizan el canal de atención virtual para realizar sus trámites. La mayoría de los encuestados, un 52.08%, utiliza este medio de radicación de manera anual.



Esto sugiere que muchos usuarios recurren al canal virtual para trámites que no requieren atención frecuente.

Por otro lado, un 18.75% de los encuestados utiliza el canal de manera diaria, lo que indica que hay un grupo significativo de usuarios que depende del canal virtual para gestiones cotidianas. Las frecuencias semanal y mensual tienen porcentajes iguales, ambos con un 14.58%, lo que muestra que hay una proporción de usuarios que utiliza el canal de manera regular pero no diaria.

La distribución de las frecuencias de uso del canal de atención virtual revela que, aunque hay un grupo considerable de usuarios que utiliza el canal diariamente, la mayoría lo utiliza de manera anual. Esto puede indicar que el canal es especialmente útil para trámites que no requieren atención constante. Sin embargo, el hecho de que un 18.75% lo utilice diariamente sugiere que el canal también es eficaz para gestiones frecuentes.

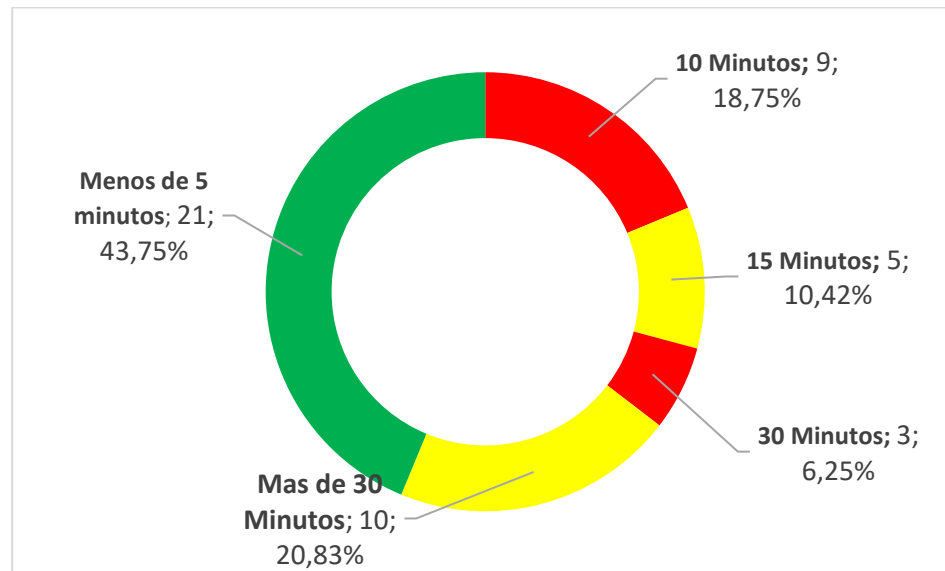
Es importante seguir monitoreando estas tendencias para entender mejor las necesidades de los usuarios y adaptar el servicio en consecuencia. Además, se debe considerar la posibilidad de mejorar la experiencia para aquellos que utilizan el canal con menor frecuencia, asegurando que el servicio siga siendo accesible y eficiente para todos los usuarios.



3. Oportunidad.

¿Cuánto tiempo le tomo radicar su solicitud, tramite o servicio?: Menos de 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos o más de 30 minutos.

Grafica 5. Indicador de Oportunidad – año 2024



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC – Elaboración propia

Los datos obtenidos de la encuesta de Racionalización de Trámites muestran que una parte significativa de los usuarios, el 43.75%, pudo radicar su solicitud, trámite o servicio en menos de 5 minutos. Esto sugiere que el canal de atención virtual es eficiente y permite a los usuarios completar sus gestiones rápidamente.

Un 18.75% de los encuestados indicó que les tomó 10 minutos, mientras que un 10.42% lo hizo en 15 minutos. Estos porcentajes reflejan que una proporción considerable de usuarios también encuentra el proceso relativamente rápido, aunque no tan inmediato como el grupo mayoritario.

Por otro lado, un 6.25% de los usuarios tardó 30 minutos en completar su trámite, y un 20.83% indicó que les tomó 30 minutos o más. Estos datos sugieren que, aunque la mayoría de los usuarios experimenta un proceso ágil, hay un grupo que enfrenta tiempos de espera más largos, lo cual podría ser un área de mejora.



La mayoría de los usuarios encuentra el proceso de radicación de solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención virtual rápido y eficiente, con un 43.75% completándolo en menos de 5 minutos. Sin embargo, hay un porcentaje significativo (20.83%) que experimenta tiempos de espera de 30 minutos o más, lo que indica la necesidad de seguir optimizando el servicio para reducir estos tiempos.

Es crucial continuar monitoreando y evaluando el desempeño del canal de atención virtual para identificar y abordar las áreas que requieren mejoras, asegurando así una experiencia satisfactoria para todos los usuarios.

9. Conclusiones

El presente informe tiene como objetivo proporcionar a toda la ciudadanía acceso a información precisa y detallada sobre los trámites realizados en la Alcaldía de Cartagena durante el año 2024.

Los trámites solicitados por los ciudadanos de Cartagena se gestionan en línea a través de los enlaces disponibles en la página web de la Alcaldía de Cartagena. Este método no solo garantiza una mayor eficiencia en la gestión de solicitudes, sino que también mejora la accesibilidad, permitiendo a los ciudadanos realizar sus trámites de manera cómoda y rápida desde cualquier lugar.

La implementación de este sistema en línea ha permitido optimizar los procesos administrativos, reduciendo tiempos de espera y facilitando el seguimiento de las solicitudes. Además, se ha incrementado la transparencia y la trazabilidad de los trámites, asegurando que cada solicitud sea atendida de manera oportuna y efectiva.

Este informe busca mantener a la ciudadanía informada sobre el funcionamiento y los beneficios del sistema de trámites en línea, promoviendo así una mayor participación y confianza en los servicios ofrecidos por la Alcaldía de Cartagena.

Los datos obtenidos de las encuestas reflejan una percepción positiva en cuanto a la satisfacción y facilidad de uso del canal de atención virtual para la realización de trámites. La mayoría de los usuarios calificaron su experiencia como "Excelente" o "Buena", y un alto porcentaje pudo completar sus gestiones en menos de 5 minutos, lo que indica un proceso eficiente y ágil.



La frecuencia de uso del canal varía, con una mayoría utilizándolo de manera anual, pero también hay un grupo significativo que lo usa diariamente, lo que sugiere que el canal es versátil y se adapta a diferentes necesidades de los usuarios. Las dependencias más solicitadas, como el SISBEN y las Alcaldías Locales, destacan la importancia de estos servicios para los ciudadanos.

Sin embargo, es crucial seguir monitoreando y evaluando continuamente el servicio para identificar y abordar áreas de mejora, especialmente para aquellos usuarios que experimentan tiempos de espera más largos o que calificaron su experiencia como "Regular" o "Deficiente". Mantener altos niveles de calidad y accesibilidad en el canal de atención virtual es fundamental para asegurar una experiencia satisfactoria para todos los usuarios.



Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias