

ESTRATEGÍA DE RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

Vigencia 2025



Atención y Servicio
al Ciudadano



Estrategia de Racionalización y Simplificación de Trámites – Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias Vigencia 2025

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

María Patricia Porras Mendoza
Secretaría General

César Augusto Fuentes Díaz
Coordinador de Atención y Servicio al ciudadano

Carolina Padilla Díaz
Asesora Externa de Atención y Servicio al ciudadano

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



TABLA DE CONTENIDO

<u>1.</u> INTRODUCCIÓN.....	4
<u>2.</u> OBJETIVO GENERAL	5
<u>3.</u> OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
<u>4.</u> AMBITO DE APLICACIÓN.....	5
<u>5.</u> MECANISMOS USADOS PARA PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A RACIONALIZAR – VIGENCIA 2025.....	6
5.1 ENCUESTA DE PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A MEJORAR REALIZADA A LOS CIUDADANOS DE CARTAGENA DE INDIAS.....	7
5.2 TRÁMITES MÁS SOLICITADOS Y CON MAYOR CANTIDAD DE SOLICITUDES PQRSDF – CARGUE DE DATOS EN SUIT.....	9
<u>6.</u> RESULTADOS OBTENIDOS – TRÁMITES A RACIONALIZAR VIGENCIA 2025	11



1. INTRODUCCIÓN

La racionalización de trámites es un proceso que busca simplificar y agilizar los procedimientos administrativos, reduciendo la complejidad y la burocracia que rodea a la prestación de servicios públicos. Este proceso es fundamental para mejorar la eficiencia y la eficacia de la administración pública, ya que permite reducir los tiempos de respuesta, mejorar la calidad de los servicios y aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

En la actualidad, la administración pública se enfrenta a una serie de desafíos que dificultan la prestación de servicios públicos de alta calidad. Entre estos desafíos se encuentran la complejidad y la burocracia de los procedimientos administrativos, la falta de transparencia y la corrupción, la insuficiencia de recursos y la falta de capacitación del personal.

La racionalización de trámites es una herramienta fundamental para abordar estos desafíos y mejorar la prestación de servicios públicos. Al simplificar y agilizar los procedimientos administrativos, se puede reducir la complejidad y la burocracia, mejorar la transparencia y la rendición de cuentas, y aumentar la eficiencia y la eficacia de la administración pública.

La política de racionalización de trámites se basa en una serie de principios y objetivos que buscan mejorar la prestación de servicios públicos y aumentar la satisfacción de los ciudadanos. Algunos de estos principios y objetivos son:

- Simplificar y agilizar los procedimientos administrativos
- Reducir la complejidad y la burocracia
- Mejorar la transparencia y la rendición de cuentas
- Aumentar la eficiencia y la eficacia de la administración pública
- Mejorar la calidad de los servicios públicos
- Aumentar la satisfacción de los ciudadanos

En el presente Informe se muestra el inicio de la implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias para la presente vigencia 2025, la cual requiere la participación y el compromiso de todos los actores involucrados, incluyendo a los funcionarios públicos, los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil. Es fundamental en el informe exponer los mecanismos de participación y consulta para asegurarnos de que las necesidades y expectativas de los ciudadanos sean tomadas en cuenta en el proceso de racionalización de trámites.

En resumen, la política de racionalización de trámites es un proceso fundamental para mejorar la prestación de servicios públicos y aumentar la satisfacción de los ciudadanos de la ciudad de Cartagena de Indias. Al simplificar y agilizar los procedimientos administrativos, se puede



reducir la complejidad y la burocracia, mejorar la transparencia y la rendición de cuentas, y aumentar la eficiencia y la eficacia de la administración pública.

2. OBJETIVO GENERAL

En el marco de la Atención y Servicio al Ciudadano, hemos asumido el compromiso de liderar la Política de Racionalización de Trámites, como parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta política tiene como propósito fundamental mejorar el desempeño institucional y garantizar que las necesidades y derechos de los ciudadanos sean atendidos de manera oportuna, siempre dentro de un marco de legalidad y con altos estándares de integridad institucional.

El objetivo de la Política de Racionalización de Trámites es reducir los costos asociados a la interacción de los ciudadanos con la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, optimizando los procesos mediante la simplificación y automatización de trámites. A través de estas mejoras, buscamos que los ciudadanos puedan acceder fácilmente a sus derechos, cumplir con sus obligaciones y realizar actividades comerciales o económicas de forma más ágil y eficiente.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar la eficiencia y la productividad en la atención al ciudadano
- Reducir la burocracia y el papeleo innecesario
- Reducir los tiempos de espera y respuesta para los trámites y servicios
- Mejorar la experiencia del ciudadano en la interacción con la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
- Reducir costos y optimizar recursos en la administración.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta Estrategia de Racionalización involucra a:

- Ciudadanos: Los ciudadanos de la ciudad de Cartagena son los beneficiarios directos de la política de racionalización de trámites, ya que se busca mejorar la eficiencia y la eficacia de los trámites y procedimientos administrativos.
- Funcionarios públicos y Contratistas de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias: Son responsables de implementar la política de racionalización de trámites en la entidad.

- 
- **Empresas y organizaciones:** Las empresas y organizaciones que interactúan con la administración pública también se benefician de la política de racionalización de trámites, ya que se busca reducir la complejidad y la burocracia en los trámites y procedimientos administrativos.
 - **Organizaciones de la sociedad civil:** Las organizaciones de la sociedad civil, como las ONG y las asociaciones de consumidores, también se involucran en la política de racionalización de trámites, ya que buscan promover la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública.

5. MECANISMOS USADOS PARA PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A RACIONALIZAR – VIGENCIA 2025:

Los mecanismos para priorizar trámites a racionalizar son herramientas y técnicas utilizadas para identificar y priorizar los trámites que requieren simplificación, reducción de pasos o eliminación.

Algunos mecanismos comunes para priorizar trámites a racionalizar incluyen:

- **Análisis de frecuencia y volumen de trámites:** Identificar los trámites más comunes y con mayor volumen de solicitudes. (Cargue de Datos)
- **Encuestas y retroalimentación ciudadana:** Recopilar opiniones y sugerencias de los ciudadanos sobre los trámites que consideran más complejos o difíciles.
- **Análisis de procesos y flujos de trabajo:** Identificar los trámites que tienen procesos complejos o que requieren múltiples aprobaciones.
- **Matriz de priorización:** Utilizar una matriz para evaluar y priorizar los trámites según criterios como impacto, urgencia y complejidad.
- **Evaluación de tiempos de respuesta y espera:** Identificar los trámites que requieren más tiempo para ser procesados o que tienen largos tiempos de espera.
- **Análisis de costos y recursos:** Identificar los trámites que requieren más recursos o que generan mayores costos.

Estos mecanismos permiten identificar los trámites que requieren atención y priorizarlos para su racionalización y simplificación.

En la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, se usaron los siguientes mecanismos para priorizar trámites a racionalizar – Vigencia 2025:

5.1 ENCUESTA DE PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A MEJORAR REALIZADA A LOS CIUDADANOS DE CARTAGENA DE INDIAS:

Este mecanismo se usa como instrumento para recopilar información y opiniones de los ciudadanos sobre los trámites y servicios que desean que se mejoren y simplifiquen ofertados por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

Este mecanismo busca:

- Identificar los trámites y servicios que son más complejos o difíciles de realizar
- Recopilar sugerencias y propuestas de los ciudadanos para mejorar los trámites y servicios
- Evaluar la satisfacción del ciudadano con los trámites y servicios actuales
- Priorizar las áreas de mejora y racionalización de trámites

Las encuestas se realizaron en línea, a través de la Página Web de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias <https://www.cartagena.gov.co/> , y a través de las redes sociales de la Alcaldía – Instagram @alcaldiacartagena y la información recopilada a través de ellas fue utilizada para diseñar e implementar la presente estrategia de racionalización de trámites y mejorar la calidad de los servicios que se brindan desde la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

Divulgación de la Encuesta:



**Fecha de Inicio:
1 de Noviembre del 2024**

**Fecha de Finalización:
15 de Enero del 2025**

**Total de Encuestados:
238 Ciudadanos**

Top 10 de trámites más solicitados por los ciudadanos para que mejoren, mediante la encuesta:

Nombre del Trámite	Dependencia
Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	Secretaría de Hacienda
Certificado de estratificación socioeconómica	Secretaría de Planeación
Asignación de nomenclatura	Secretaría de Planeación
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados.	Secretaría del Interior
Inscripción de la propiedad horizontal	Oficina Asesora Jurídica
Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal.	Oficina Asesora Jurídica
Cancelación de la matrícula de arrendadores	Oficina Asesora Jurídica
Acuerdos de pago de tránsito y movilidad	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT)
Impuesto predial unificado	Secretaría de Hacienda
Desembargo de Bienes Inmuebles	Secretaría de Hacienda

Fuente: Elaboración Propia – Resultado Encuesta a Ciudadanía

5.2 TRÁMITES MÁS SOLICITADOS Y CON MAYOR CANTIDAD DE SOLICITUDES PQRSDF – CARGUE DE DATOS EN SUIT.

Este mecanismo “Cargue de Datos” se refiere al proceso de registrar y almacenar información relacionada con los trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, a través del SUIT (Sistema Único de Información de Trámites), establecido por el Departamento Administrativo de Función Pública.

Este instrumento se usa para:

- Recopilar y almacenar información sobre los trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
- Analizar y procesar datos para identificar patrones y tendencias en la gestión de trámites de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
- Generar el presente informe y analizar top 10 de trámites resultados, con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia de los trámites y servicios
- Identificar áreas de mejora y oportunidades para racionalizar trámites
- Monitorear y evaluar constantemente el impacto de las estrategias de racionalización de trámites implementadas

En temas de racionalización de trámites, el cargue de datos permite:

- Analizar tiempos de respuesta y espera para los trámites
- Identificar trámites que requieren más tiempo o recursos
- Evaluar la carga de trabajo de los empleados y la distribución de tareas
- Identificar oportunidades para simplificar o eliminar trámites innecesarios

El cargue de datos de los trámites en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias se realiza trimestralmente en SUIT. En la pasada vigencia 2024 se solicitó y se cargó la información mediante los siguientes oficios:

- Cargue de Datos de Trámites 1 Trimestre - Oficio AMC-OFI-0031608-2024
- Cargue de Datos de Trámites 2 Trimestre - Oficio AMC-OFI-0080699-2024
- Cargue de Datos de Trámites 3 Trimestre - Oficio AMC-OFI-0130021-2024
- Cargue de Datos de Trámites 4 Trimestre - Oficio AMC-OFI-0173546-2024

En resumen, el cargue de datos es fundamental para tomar decisiones informadas y basadas en evidencia en la racionalización de trámites.

Top 15 de trámites – Cargue de Datos (Trámites más solicitados por los ciudadanos y con mayor cantidad de PQRSDF) – Vigencia 2024:

Nombre del Trámite	Dependencia
Impuesto predial unificado	Secretaría de Hacienda
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros.	Secretaría de Hacienda
Liquidación pago derechos de tránsito	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT)
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Secretaría de Planeación - SISBEN
Renovación de la licencia de conducción	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT)
Orden de entrega del vehículo inmovilizado	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT)
Actualización información en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	Secretaría de Planeación - SISBEN
Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT)
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Secretaría de Planeación - SISBEN
Licencia de conducción	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT)
Certificado de residencia	Alcaldías Locales (1,2 y 3)
Impuesto de delineación urbana	Secretaría de Hacienda
Concepto sanitario	Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS)
Matricula de vehículos automotores	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT)
Liquidación de pagos derecho de tránsito	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT)

Fuente: Elaboración Propia – Resumen de Cargue de Datos SUI – 2024

6. RESULTADOS OBTENIDOS – TRÁMITES A RACIONALIZAR VIGENCIA 2025

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a la ciudadanía y el análisis de cargue de datos de operación cargados en SUIT, la Alcaldía Mayor de Cartagena priorizará los trámites a racionalizar en la presente vigencia 2025, quedando de la siguiente manera:

Priorización de Trámites a Racionalizar – Vigencia 2025:

No.	Nombre del Trámite	Dependencia	Tipo de Racionalización	Mejora por Implementar del Trámite
1	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	Secretaría de Hacienda	Tecnológica	El usuario podrá registrar sus solicitudes a través del portal WEB.
2	Impuesto de delineación urbana	Secretaría de Hacienda	Tecnológica	El usuario podrá realizar el trámite a través del canal virtual. y el pago es electrónico (PSE)
3	Certificado de estratificación socioeconómica	Secretaría de Planeación	Administrativa	El usuario podrá realizar el trámite a través del canal virtual.
4	Asignación de nomenclatura	Secretaría de Planeación	Tecnológica	El usuario podrá realizar el trámite a través del canal virtual.
5	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados.	Secretaría del Interior	Normativa	Actualización del decreto
6	Inscripción de la propiedad horizontal	Oficina Asesora Jurídica	Tecnológica	El usuario podrá realizar el trámite a través del canal virtual.

7	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal.	Oficina Asesora Jurídica	Tecnológica	El usuario podrá realizar el trámite a través del canal virtual.
8	Cancelación de la matrícula de arrendadores	Oficina Asesora Jurídica	Nomenclatura	Complementar los documentos anexos a las solicitudes
9	Concepto Sanitario	Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS)	Tecnológica	El usuario podrá realizar el trámite a través del canal virtual.
10	Matrícula de vehículo automotores	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT)	Tecnológica	El contribuyente podrá realizar el trámite en línea, pero debe acercarse a las instalaciones para colocar la huella.
11	Liquidación de pagos derecho de tránsito DATT	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT)	Tecnológica	El usuario podrá realizar el trámite a través del canal virtual.

Fuente: Elaboración Propia

Es importante resaltar que alguno de los trámites más solicitados en la encuesta como: Acuerdo de pago de tránsito y movilidad, Impuesto Predial Unificado, o incluso los trámites en el cargue de datos como Certificado de Residencia, entre otros, serán estudiados y tenidos en cuenta para realizar mejoras continuas y posibles futuras mejoras, ya que estos han sido racionalizados en vigencias anteriores.

Se anexa a este informe la Matriz de Estrategia de Racionalización Cargada en SUIT – Vigencia 2025.



Atención y Servicio **al Ciudadano**