



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 1 de 23	

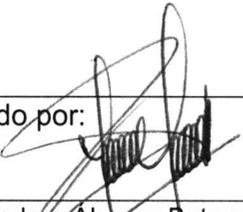
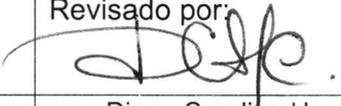


SPMR-04 V. 01 Manual para la Racionalización de Trámites



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 2 de 23	

Manual para la Racionalización de Trámites

Elaborado por: 	Revisado por: 	Aprobado por: 
Luz Andrea Alvarez Botero Profesional especializada en Calidad	Diana Carolina Herrera Castaño Subgerente de Planeación	Fernando José Da pena Montenegro Gerente
Fecha: 4-09-2023	Fecha: 5-09-2023.	Fecha: 6-09-2023



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 3 de 23	

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVOS	5
3.	MARCO LEGAL	6
4.	MARCO CONCEPTUAL.....	8
5.	POLÍTICA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES.....	11
6.	PROCEDIMIENTO RACIONALIZACION DE TRÁMITES.....	12
6.1.	PREPARACIÓN.....	12
6.2.	RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	12
6.3.	IDENTIFICACION DE TRÁMITES.....	13
6.4.	PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES.....	17
6.5.	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	18
7.	RESPONSABILIDADES.....	21
7.1.	Alta Dirección.....	21
7.2.	Área de Planeación.....	22
7.3.	Tecnologías de la información y comunicación	22
7.4.	Control Interno	23
2.	Validar el porcentaje de cumplimiento de Gestión de Trámites.....	23



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 4 de 23	

1. INTRODUCCIÓN

El modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar las actividades de las entidades y organismos públicos, el MIPG opera a través de 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional, por lo que permite identificar claramente las metas y necesidades que deben atender o satisfacer.

Teniendo en cuenta que con la expedición del 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", se crea un solo Sistema de Gestión a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual se alinea con el Sistema de Control Interno y el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

Se articula la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites con la dimensión de Gestión con Valores para Resultados desde la perspectiva Relación Estado-Ciudadano. La cual está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y otros procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 5 de 23	

2. OBJETIVOS

1. Definir el mecanismo mediante el cual se desarrolla e implementa la Política de Racionalización de Trámites.
2. Facilitar al ciudadano la interacción con la empresa en cuanto a la ejecución de los trámites y el acceso a la información de manera confiable, segura y a través del uso de tecnologías de la información.
3. Establecer estrategias que permitan reducir los tiempos, documentos, procesos, procedimientos, pasos y costos que facilite el acceso de los ciudadanos a sus derechos, obligaciones, a las gestiones económicas y comerciales



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 6 de 23	

3. MARCO LEGAL

Decreto Ley 2150 de 1995: Elimina y simplifica las regulaciones innecesarias, trámites administrativos, y los requisitos impuestos por la administración pública.

Ley 489 de 1998 (artículos 17, 18): Dispone la supresión y simplificación de trámites como un objetivo permanente de la administración pública, y le atribuye al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la responsabilidad de orientar la política de simplificación de trámite.

Ley 962 de 2005: Facilita las relaciones de los particulares con la administración pública, mediante la optimización de los trámites y servicios que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante diferentes entidades.

Decreto Ley 019 del 2012: Establece las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

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 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.

Resolución 455 de 2021: Por la cual se establecen lineamientos generales para la



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 7 de 23	

autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020.

Decreto 088 del 2022: Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 8 de 23	

4. MARCO CONCEPTUAL

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

OPA "Otros procedimientos administrativos de cara al usuario": Conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Cadena de trámites: Es la relación de dos o más trámites, que implica la interacción entre dos o más entidades o particulares que ejerzan 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 procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 9 de 23	

cumplimiento de sus obligaciones.

SUIT “Sistema Único de Información de Trámites”: es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos del Estado, y 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.

Automatización: es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones), que conllevan a agilizar los procesos.

Trámite en Línea: servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal web de una entidad, ya sea de manera parcial o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

Parcialmente en Línea: Si parte de un procedimiento administrativo lo desarrolla el ciudadano utilizando medios electrónicos y también en forma presencial, este debe ser clasificado como “Parcialmente”. Se considera que es parcialmente en línea si el ciudadano realiza alguna de estas acciones: diligenciamiento en línea de un formulario, pago electrónico, consulta en línea de la respuesta del trámite, envío de requisitos por correo

Totalmente en Línea: Si un procedimiento administrativo es desarrollado por el ciudadano únicamente usando medios electrónicos, este debe ser clasificado como



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 10 de 23	

“Totalmente”. Aquí el ciudadano NO TIENE desplazamientos a algún punto de atención de la Institución

GOV.CO: es el Portal Único del Estado Colombiano que ofrece en un solo lugar toda la oferta de trámites, servicios, ejercicios de participación e información del país.

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública

SIG: Sistema integrado de Gestión



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 11 de 23	

5. POLÍTICA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES

Serviciudad E.S.P. en cumplimiento de sus obligaciones en cabeza de la Alta Dirección y con el liderazgo del Representante Legal, se compromete a establecer estrategias con la participación activa de todos los servidores públicos y contratistas, que conlleven a una adecuada administración del servicio al ciudadano simplificando, eliminando, estandarizando, optimizando y automatizando los trámites, procedimientos administrativos y acceso a la información pública que permitan reducir los tiempos, documentos, procesos, procedimientos, pasos y costos que facilite el acceso de los ciudadanos a sus derechos, obligaciones, a las gestiones económicas y comerciales en su interacción con la entidad de manera confiable, segura y a través del uso de tecnologías de la información.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 12 de 23	

6. PROCEDIMIENTO RACIONALIZACION DE TRÁMITES

6.1. PREPARACIÓN

El primer paso del proceso de racionalización consiste en planear, analizar y socializar la importancia del enfoque por procesos para el análisis de trámites y el cumplimiento de la política de racionalización.

1. Compromiso de la alta dirección y conformación del equipo de trabajo para la racionalización de trámites (designado por la Alta Dirección). El área de planeación, como responsable de la formulación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, debe liderar e integrar en el análisis a las áreas responsables de los trámites.
2. Socializar con todos los servidores de la empresa, las orientaciones sobre mejoramiento continuo de los trámites para lograr un ambiente de colaboración y compromiso de los involucrados en la ejecución de los trámites para compartir información y experiencias, así como identificar y validar alternativas de racionalización, implementación y seguimiento.
3. Acordar el cronograma con objetivos medibles, acciones y responsables que permitan el seguimiento y monitoreo al alcance y ejecución del proceso de mejoramiento continuo de los trámites.

6.2. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Consiste en obtener toda la información general que pueda requerirse para entender y



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 13 de 23	

analizar los trámites y procesos asociados, para posteriormente priorizarlos y enfocarse en las diferentes oportunidades de racionalización e interoperabilidad.

Se debe planear, analizar y socializar la importancia del enfoque por procesos para el análisis de trámites y el cumplimiento de la política de racionalización. Buscando simplificar los trámites garantizando que sean sencillos desde la creación.

Es necesario realizar un análisis desde todos los ámbitos de la empresa:

1. **Mapa de Procesos:** para entender el funcionamiento general y los procesos que la componen (visión sistémica).
2. **Caracterización de usuarios y necesidades:** respecto a los trámites que presta la entidad.
3. **Documentación de respaldo:** que puede consistir en descripciones escritas, Formatos Integrados de Trámites (FIT) registrados en el SUIT, diagramas, base normativa, datos de operación, entre otras. En caso de que no exista esta documentación, el primer paso consistirá en levantarla, definir el trámite y registrarlos en el SUIT.

6.3. IDENTIFICACION DE TRÁMITES

Fase inicial de la Política de Racionalización de Trámites en la cual cada entidad debe establecer el inventario de los trámites y otros procedimientos administrativos y registrarlos en el SUIT.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 14 de 23	

La política de racionalización de trámites tiene como objetivo facilitar las relaciones de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés con las entidades de la Administración Pública, por lo que el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos-OPA del Estado Colombiano, y única fuente válida de información exigible y oponible, según lo establecido en el artículo 1 de la Ley 962 de 2005.

Se debe tener claro las diferentes solicitudes que pueden realizar los ciudadanos:

1. 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.

-Atributos de los trámites:

- Acceso a un derecho o cumplimiento de un deber u obligación
- Están autorizados por la ley
- Están relacionados con procesos misionales
- Deben ser solicitados por ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante organismos y entidades del Estado, particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
- Se obtiene la entrega efectiva de un producto
- Es exigible y vinculante para el ciudadano como requisito en otro trámite.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 15 de 23	

- Es exigible para la entidad

2. 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.

-Atributos de los otros procedimientos administrativos:

- Programas, proyectos o iniciativas que generan valor agregado a la oferta institucional
- No está expresamente establecido en la Ley o facultado por ella
- Puede ser temporal
- No es oponible o vinculante para el ciudadano
- No es oponible o vinculante para la entidad
- No pueden tener cobros hacia los ciudadanos

3. CONSULTA DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Es la información contenida en bases de datos o repositorios digitales relacionadas a trámites u otros procedimientos administrativos de los sujetos obligados a la cual puede acceder la ciudadanía de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación, que puede ser accedida utilizando o no un mecanismo de autenticación según sea la tipología de la información de que se trate.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 16 de 23	

4. CADENA DE TRÁMITES

Es la relación de dos o más trámites, que implica la interacción entre dos o más entidades o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el propósito de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.

5. GESTION DE INVENTARIOS

La funcionalidad “Gestión de inventarios” del SUIT permite conocer la totalidad de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario – OPA que realiza la institución hacia los ciudadanos, así como el avance en la gestión. Estos pueden ser propuestos por la misma institución o por el DAFP.

Permite tener una vista general del estado de los trámites u OPA hasta llegar a su “Inscripción”.

Los estados en que pueden estar los formatos integrados en la funcionalidad de Inventarios, son:

- **En evaluación DAFP:** Propuesto por la institución y en estudio para aprobación o negación del DAFP.
- **En evaluación institución:** Propuesto por el DAFP y en estudio para aprobación o negación de la institución.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 17 de 23	

- **Cancelado:** Propuesto por la institución o el DAFP y no es aprobado porque no cumple con los lineamientos de un FI.

De igual manera se pueden observar el inventario de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública en sus diferentes estados:

- Sin gestión
- En creación
- En revisión
- En corrección
- Inscrito
- Eliminado

6.4. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES

Fase que consiste en focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, usuarios o grupos de interés que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano. En este sentido, existen variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión de las entidades y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.

A través de la funcionalidad "Gestión datos de operación", se debe registrar la información relacionada con la ejecución de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario - OPA, como apoyo al proceso de priorización e identificación de estrategias de racionalización.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 18 de 23	

Los datos de operación son los siguientes:

- Número de solicitudes efectuadas en línea (uso de medios electrónicos).
- Número de solicitudes efectuadas parcialmente en línea.
- Número de solicitudes efectuadas de forma presencial.
- Número total de solicitudes recibidas.

6.5. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

1. TIPOS DE RACIONALIZACIÓN

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano, usuario o grupo de interés frente al Estado.

- **Normativa:** Acción o medida de carácter legal para mejorar los trámites, asociada a la modificación, actualización o emisión de normas (eliminación de trámites u OPA, reducción, incentivos o eliminación del pago, ampliación de la vigencia del producto, entre otras).
- **Administrativa:** Acción o medida de mejora que implica la revisión, reingeniería,



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 19 de 23	

optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u OPA (Reducción de tiempo de duración del trámite, extensión de horarios de atención, ampliación de puntos de atención, reducción de pasos para el ciudadano, entre otras).

- **Tecnológica:** Acción o medida de mejora que involucran el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites (Pago en línea de los trámites (formularios diligenciados en línea, envío de documentos electrónicos).

2. PLAN DE ACCIÓN

La subgerencia de planeación elaborará el plan de acción anual para la racionalización de los trámites teniendo en cuenta las siguientes características.

- Identificar los recursos económicos necesarios para la implementación de las acciones de racionalización.
- Definir los responsables y fechas de inicio y fin de la implementación de las acciones de racionalización.
- Concertar el cronograma y listado de trámites y otros procedimientos a racionalizar con los responsables de la implementación de las acciones de racionalización.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 20 de 23	

3. REGISTRO DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN EN EL SUIT

Para cada uno de los trámites y otros procedimientos administrativos a racionalizar se debe registrar la Estrategia de Racionalización de Trámites en el Módulo de Racionalización de Trámites del SUIT con la siguiente información:

- Responsables de la implementación de las acciones de racionalización.
- Acciones específicas de racionalización.
- Descripción de la situación actual.
- Descripción de la mejora a implementar.
- Fechas de inicio y fin de la implementación de las acciones de racionalización planeadas.

4. DIFUSIÓN

Se debe facilitar el acceso a la información de trámites para generar certidumbre sobre los requisitos, documentos, pasos, costos, tiempos y normas aplicables.

Es importante divulgar internamente la estrategia de racionalización de trámites para que los responsables conozcan y recuerden sus compromisos, garantizando así la oportuna implementación de las acciones de racionalización.

La Estrategia de Racionalización de Trámites debe ser publicada en la página web de la entidad y hacen parte del componente Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 21 de 23	

5. SEGUIMIENTO

Se deben definir los controles para hacer seguimiento a la Estrategia de Racionalización de Trámites.

- Hacer seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización.
- Llevar a cabo campañas de difusión y apropiación de las acciones de racionalización a los servidores públicos responsables de la prestación de trámites y otros procedimientos administrativos
- Difundir a los usuarios de los trámites las mejoras y nuevas formas de acceder a los mismos
- Recopilar información sobre el número de solicitudes recibidas y atendidas para cada uno de los trámites y registrar la información de datos de operación en el Sistema Único de Información de Trámites.

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Alta Dirección

1. Velar por la implementación de la estrategia de racionalización de trámites.
2. Designar el equipo de trabajo responsable de la recolección y análisis de la información, así como del diagnóstico de los trámites.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 22 de 23	

7.2. Área de Planeación

1. Liderar e integrar a las áreas responsables de los trámites.
2. Administrar el SUIT y responder por las funcionalidades de:
 - Gestión de usuarios
 - Gestión de inventarios
 - Gestión de formularios
 - Gestión de Racionalización
 - Gestión de Autorización de nuevos trámites

7.3. Tecnologías de la Información y Comunicación

1. Llevar histórico de accesos al trámite.
2. Crear y asignar los usuarios del SUIT a los responsables.
3. Registrar, corregir y mantener actualizada la información de los trámites u OPA en el SUIT.
4. Medir la cantidad de PQRS asociados al trámite.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPMR-04	Versión V. 01
Manual para la Racionalización de Trámites	Páginas: 23 de 23	

5. Llevar estadísticas de cada uno de los trámites u OPA.

7.4. Control Interno

1. Realizar el Seguimiento y Evolución de la Estrategia de Racionalización de Trámites.
2. Validar el porcentaje de cumplimiento de Gestión de Trámites.