PLAN ANTITRAMITES VIGENCIA 2020

1.ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La estrategia de racionalización de trámites del Instituto de Valorización de Manizales **INVAMA**, como propósito mejorar la prestación del servicio de alumbrado público a través del plan de mejoramiento de los trámites y/o servicios y procedimientos administrativos, que permitan a los usuarios y partes interesadas de manera oportuna confiable.

Los retos para desarrollar en la EBSA corresponden:

Objetivo: Fortalecer el desarrollo de la Política Antitrámites en el Instituto de Valorización de Manizales INVAMA, de conformidad con el Decreto 19 de 2012 y demás normas que lo regulan.

Estrategia: Implementar el plan para el mejoramiento de los procesos, procedimientos y trámites del servicio al ciudadano.

2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL DECRETO 19 DE 2012 Y APLICABILIDAD EN EL INTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES INVAMA

Esta Ley es una iniciativa gubernamental que establece las directrices fundamentales de la política de racionalización de trámites, que guían las actuaciones de la Administración Pública y de empresa privadas que desarrollan actividades administrativas en las relaciones del ciudadano y empresario con el Estado en sus diferentes niveles, para el ejercicio de actividades, derechos y cumplimiento de obligaciones.

La Ley Antitrámites se debe dar aplicabilidad en el Instituto de Valorización de Manizales INVAMA, dando cumplimiento a lo estipulado Título I **REGIMEN GENERAL, CAPÍTULO 1** Principios y normas generales aplicables a los tramites y procedimientos administrativos, en desarrollo de su artículo 4, 5, 6,7 modificado por el artículo 25 de la ley 962 de 2005, 9, 25,36, CAPÍTULO II Servicios públicos de la atención a los usuarios de las empresas de servicios públicos, articulo 42, 43, 44.

Celeridad en las actuaciones administrativas: INVAMA, dentro de sus procesos implementa el uso de la tecnología de la información y las comunicaciones a efectos que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas adoptando las decisiones administrativas en el menor tiempo posible.

Economía en las actuaciones administrativas: INVAMA, dentro de sus procedimientos no exige más documentos y copias que lo estrictamente necesario, ni autenticaciones, ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene.

Simplicidad en los tramites: INVAMA, dentro de sus procesos establece trámites sencillos, a fin, de eliminar toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exigen a los usuarios son racionales y proporcionales a los fines que se persiguen cumplir.

Notificaciones: INVAMA, notifica las decisiones de las peticiones y recursos interpuestos por los usuarios en desarrollo sus derechos a ser informado, con condiciones uniformes mediante comunicaciones que se envía por correo certificado o por correo electrónico si así lo requiere el usuario.

¿Qué busca el Decreto Antitrámites 019 de 2012?

- Una nueva relación del Estado con los ciudadanos como usuarios y destinatarios de sus servicios, con el fin de hacer su vida más amable.
- Proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante la Administración Pública o empresas privadas que ejercen funciones públicas.
- Generar el compromiso de las instituciones públicas y privadas que ejercen funciones públicas para ser más eficientes y eficaces.
- Suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública y empresas privadas que ejercen funciones públicas.

2. PLAN ANTITRAMITES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO EN EL INSTITUTO DE VALORIZACION DE MANIZALES -INVAMA-

ACTIVIDAD	FECHA DE IMPLEMENTACION	ENTREGA	RESPONSABLE
Digitalización de documentos requeridos por el INVAMA para el trámite de solicitudes de los usuarios de servicios de alumbrado público y de valorización	A partir del 2020	Documentos digitalizados en cada una de las áreas administrativas	Ventanilla única
Publicitar a los usuarios la notificación electrónica de los procesos administrativos a fin, de que sea más expedito el trámite de PQRs	A partir del 2020	Página web – redes sociales.	Atención al cliente – Comunicaciones - Sistemas

Subcomponentes	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Seguimiento I (Marzo 31)	Seguimiento II (Junio 30)	Seguimiento III (septiembre 30)	Seguimiento IV (diciembre 20)
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Socialización interna y externa del Informe de PQRSD	Publicación periódica en redes sociales Banner periódico en sitio web de la entidad	Profesional Universitario Gestión Humana Profesional Universitario Atención al Cliente	Trimestralmente	Se genera informe mensual y trimestral de porsd y se visualiza en la web. Se generan piezas publicitarias y de información para redes sociales y canales de comunicación internos y externos.	Se genera informe mensual y trimestral de porsd y se visualiza en la web. Se generan piezas publicitarias y de información para redes sociales y canales de comunicación internos y externos.	Informe generado de PQRSD correspondiente al trimestre.	
	Publicitar el punto de INVAMA en el CIAC, como punto de atención de todos los trámites	Volantes, coon factura de alumbrado público y de cobro de Contribución de Valorización. Publicación periódica en redes sociales Banner periódico en sitio web de la entidad	Profesional Universitario Atención al Cliente Profesional Universitario Comunicaciones	Trimestralmente	Se continua con la publicación del nuevo punto de atención "Ciac" por redes sociales, página web, facturación y en todos los canales de comunicación que la entidad posee.	Se continua con la publicación del nuevo punto de atención "Ciac" por redes sociales, página web, facturación y en todos los canales de comunicación que la entidad posee.	Aprovechando la actividad gestada por la alcaldía de Manizales de LA VIDA ES BELLA, se hace campaña de sensibilización de como tramitar solicitudes, punto de servicio y nuestros canales de atención.	
	Capacitación y/o Sensibilización en Servicio al Ciudadano	Realización de dos eventos al año	Profesional Universitario Gestión Humana Profesional Universitario Atención al Cliente	Uno cada semestre	capacitación a todos los Funcionarios Administrativos de la entidad: "Habilidades en desarrollo profesional y efectividad personal". 12 marzo 2020	Se realizará la segunda capacitación a todos los funcionarios en el segundo semestre del año en curso		
	Socialización interna y externa del Procedimiento de PQRSD	Publicación de los tiempos de respuesta y las implicaciones de incumplimiento, en las carteleras de la Entidad Publicación de banner en sitio web, con los pasos para el registro y seguimiento de PQRSD	Profesional Universitario Atención al Cliente Profesional Universitario Comunicaciones	Uno cada semestre	Se continúa publicando en la cartelera y página web de la entidad todo lo relacionado con el proceso y manejo de las porsd que le entran a la entidad. Se tienen publicado los registros y seguimiento de los mismos porsd.	Se continúa publicando en la cartelera y página web de la entidad todo lo relacionado con el proceso y manejo de las porsd que le entran a la entidad. Se tienen publicado los registros, tiempos y seguimiento de los mismos porsd.	El seguimiento continuo a los tramites y solicitudes por parte de los usuarios es tarea diaria para cumplir con los objetivos planeados y darles celeridad a las respuestas.	
	Socialización de la Política de Protección de Datos Personales	Publicación periódica en redes sociales Banner periódico en sitio web de la entidad	Profesional Universitario Atención al Cliente Profesional Universitario Comunicaciones	Trimestralmente	Se tiene debidamente publicada en la página web.	Se tiene debidamente publicada en la página web.	Se han realizado actualizaciones a la página institucional, para dar información precisa y oportuna a la ciudadanía.	