

## POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES INVAMA

### 1- INTRODUCCIÓN

Los trámites han sido concebidos en las Entidades Públicas como la forma para acceder a un derecho, cumplir con una obligación, o ejercer una actividad que se encuentra debidamente regulada, con la finalidad que el ciudadano pueda obtener un producto o un servicio, al cumplir con las condiciones establecidas. Este acercamiento e interacción entre los ciudadanos y el Estado requiere ser regulado, para evitar posibles hechos de corrupción y una indebida gestión de los trámites por desconocimiento de las actividades a realizar, ya sea por parte del ciudadano o de la entidad.

El Instituto de Valorización de Manizales, ha enfocado sus acciones en mejorar los procesos que involucran directamente el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios, con el fin de prestar una mejor atención, promoviendo en los servidores el compromiso, para una oportuna gestión; así como, la racionalización no sólo de los trámites sino también de los procesos y procedimientos indispensables para realizarlo, que conlleven al incremento de la satisfacción ciudadana de forma amplia y efectiva.

De acuerdo con lo anterior, se ha planeado como estrategia fundamental la simplificación, automatización de procesos, y el mejoramiento de la atención a la ciudadanía como ejes indispensables para la Racionalización de Trámites para lograr reducir costos, tiempos, documentos, procesos, pasos y acciones que mejoren la calidad de servicio a los ciudadanos.

Esta política se implementará de forma articulada con la Política de Servicio al Ciudadano, ya que pretenden garantizar una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, con estándares de calidad en la prestación de los trámites y servicios, el uso de lenguaje claro, y la accesibilidad de los canales de atención, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

Además, se estableció, teniendo en cuenta los lineamientos normativos a nivel nacional y las directrices emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, así como el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, en su componente de Gobierno Digital.

## 2- MARCO LEGAL

- Constitución Política de 1991 (Artículos 83, 84, 209 y 333), establecen el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.
- Decreto 2150 de 1995. Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
- 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.
- Decreto 4669 de 2005. Regula el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la Ley y crea las instancias para los mismos efectos.
- Circular Conjunta 004 de 2009. Busca el cumplimiento de la Ley 962 de 2005- Inscripción de trámites administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT en las Entidades del orden Nacional y del orden Territorial.
- Decreto Nacional 2623 del 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 235 de 2010. Por el cual se regula el intercambio de información entre Entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
- Decreto 2280 de 2010 Por el cual se modifica el artículo 3 del Decreto 235 de 2010.
- 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.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 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.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 1078 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 14476 de 2015. Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información 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 1413 de 2017. Por el cual se adiciona el Título 17 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 reglamentarse parcialmente el Capítulo IV del Título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
- Directiva Presidencial 7 de 2018. Se refiere a las medidas para racionalizar, simplificar y mejorar los trámites ante Entidades Gubernamentales y el Ordenamiento Jurídico.
- Decreto Nacional 1008 de 2018. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto Nacional 1008 de 2018. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- 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.
- Decreto 620 de 2020. Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e), j) y literal a) del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9° del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.

- 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 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 24 de enero de 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”
- Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Guía metodológica para la Racionalización de Trámites.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**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.

**Simplificación:** Alude a la aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos.

**Optimización:** Se orienta a mejorar el uso de los recursos disponibles de manera eficaz y eficiente para la realización de los trámites, procedimientos administrativos, propendiendo por la satisfacción del ciudadano.

**Automatización:** Es la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los Trámites. Permite la modernización interna mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

**SUIT:** El Sistema Único de Información y Trámites. Es un instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites, su propósito es ser la fuente única y válida de la información de los trámites y otros procedimientos administrativos – OPA que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía.

## 4- OBJETIVO

Establecer lineamientos para la racionalización de los trámites y otros procedimientos administrativos, que permita la simplificación, eliminación, optimización y automatización de los Trámites del **INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES**, con acciones dirigidas al mejoramiento continuo, y la eficiencia en el servicio de los ciudadanos.

### 4.1 Objetivos específicos

1. Analizar los diferentes trámites y otros procedimientos administrativos regulados, a fin de obtener una información consistente, necesaria y suficiente para facilitar la relación con los usuarios.
2. Optimizar los trámites y procedimientos administrativos regulados del INVAMA.
3. Sistematizar los Trámites y Procedimientos Administrativos, que presenten viabilidad de ser electrónicos.
4. Optimizar y actualizar los procesos y procedimientos del INVAMA para la gestión de trámites.
5. Analizar factores que puedan ocasionar exigencias innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otros.

## 5- ALCANCE

La Política de Racionalización de Trámites, busca facilitar y promover el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante el fácil acceso a la información sobre trámites y otros procedimientos administrativos a cargo de la entidad, optimizando los tiempos de

respuesta, la priorización y uso de canales de atención, generando en toda la ciudadanía, condiciones de confianza y contribuyendo a que el INVAMA, se convierta en una entidad más eficiente, en la gestión oportuna de las solicitudes y requerimientos que día a día reciben.

## 6- APLICABILIDAD

La Política de Racionalización de Trámites es aplicable a todas las unidades y procesos, del **INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES**, donde se ejecutan trámites que tienen que ver con la ciudadanía. Es responsabilidad de los servidores públicos y particulares que ejercen funciones Públicas en el INVAMA, llevar a cabo las directrices planteadas en esta Política, lo anterior, en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998.

## 7- ESTRATEGIAS

La definición de estrategias para la racionalización de trámites, comprende las siguientes:

Revisar la información sobre procesos misionales y los servicios, que resultan de su ejecución dirigidos a los ciudadanos o grupos de valor de la entidad, con el fin de verificar si corresponden a trámites u otros procedimientos administrativos.

Revisar y actualizar la información de los trámites dirigidos a los ciudadanos o grupos de valor de la entidad, identificando las dependencias responsables, la normativa asociada a cada trámite, los requisitos que se solicitan a los usuarios, los puntos de atención, entre otros.

Verificar que el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos inscritos en el SUIT, estén vigentes para la entidad.

Difundir y comunicar a los usuarios, los trámites, otros procedimientos administrativos y sus formularios asociados, de acuerdo con la estrategia de lenguaje claro, para garantizar la claridad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se les ofrece, de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites y servicios.

Actualizar oportunamente los trámites inscritos en el SUIT, de acuerdo con la normatividad vigente.

Identificar y priorizar los trámites con mayor solicitud por parte de los usuarios.

Revisar los trámites con mayor tiempo de respuesta a los usuarios, por parte de la entidad.

Promover los canales de atención virtuales como la sede electrónica institucional para la realización de trámites y otros procedimientos administrativos – OPA.

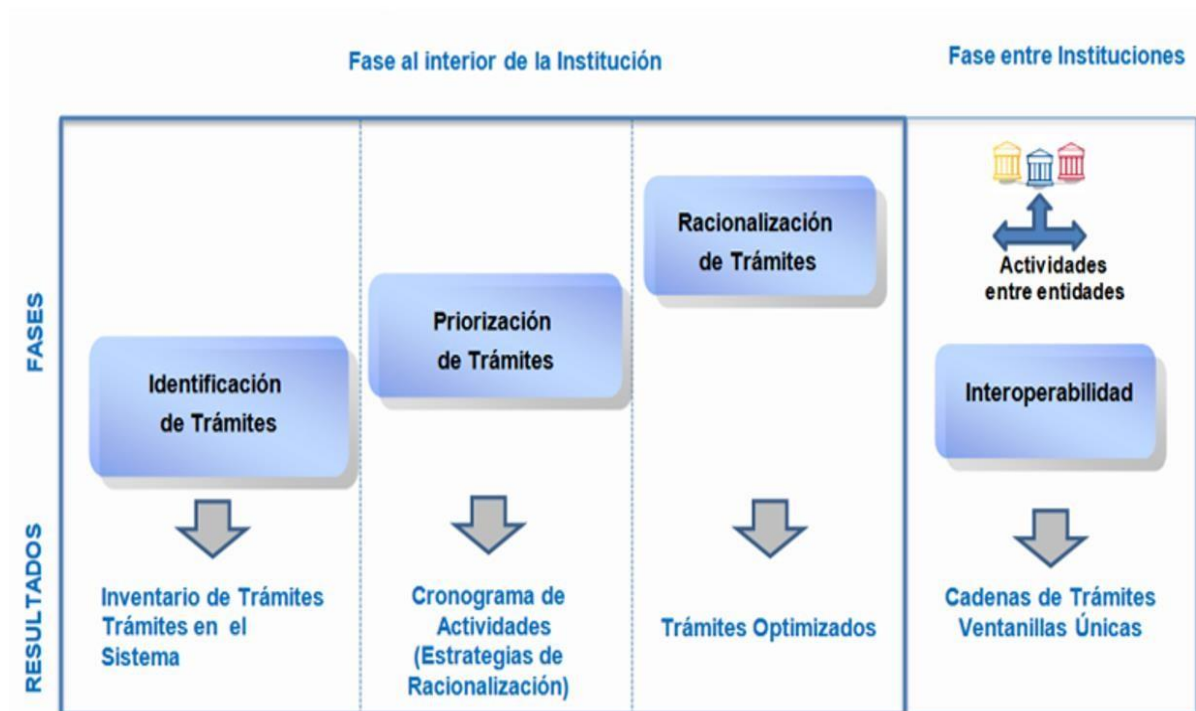
Garantizar la accesibilidad de los Trámites en línea.

Medir y evaluar la percepción de los usuarios en cuanto a los trámites, identificando los que requieren mayor atención y mejora.

Analizar los trámites de la entidad que sean objeto de observación por parte de las auditorías externas.

## 8. FASES DE LA POLÍTICA.

La Política está compuesta por tres fases que se desarrollan al interior de la entidad y una fase de interoperabilidad, las cuales se describen a continuación:



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP

## 8.1 Identificación de Trámites

En esta fase, la entidad a partir del mapa de procesos identifica los Trámites y Procedimientos Administrativos. Una vez identificados se construye la información detallada y se revisan sus características para efectos de registrarlos en el SUIT.

Las áreas de Atención al Ciudadano, planeación y Gestión Documental, en conjunto con los líderes de las unidades, realizan esta revisión de los procesos con el objetivo de identificar trámites teniendo en cuenta el marco normativo que los regula y según el caso, se solicita validación y aprobación ante el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Se revisa además el inventario de trámites de la entidad y la inscripción de estos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

La identificación de trámites es una actividad permanente y se tiene en cuenta acciones como la revisión de los trámites con excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.

Una vez se encuentren identificados los trámites u otros procedimientos administrativos que no han sido registrados en el sistema único de información y trámites – SUIT. El área de Atención al Ciudadano, realizará su inscripción en el portal.

Como resultado de esta fase se obtiene el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos – OPA. Así mismo, se registran y/o actualizan en el Sistema Único de Información y Trámites – SUIT.

## 8.2 Priorización de Trámites

Después de contar con el inventario de trámites de la entidad, se deben seleccionar aquellos en los cuales se enfocarán los esfuerzos para el ciclo de racionalización.

Para la priorización de trámites se focalizan aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía y que mejoren la gestión de la entidad, incrementando la eficiencia y competitividad para acercar el estado al ciudadano de una manera más efectiva.

Al priorizar los trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario, se tienen en cuenta aspectos como:

- Los que exigen mayor demanda de parte de ciudadanía.



- Aquellos que dan respuesta al Plan de Desarrollo.
- Los de mayores quejas y reclamos por parte de la ciudadanía.
- Análisis de quejas, peticiones o reclamos en relación con la ejecución del trámite.
- Los que han sido objeto de observaciones por parte de los entes de control y/o de la Oficina de Control Interno.
- Los de mayor complejidad debido al número de pasos, requisitos, documentos o documentos para su realización.
- Aquellos en donde se puedan presentar riesgos de corrupción.

Una vez el área de Atención al Ciudadano en conjunto con las unidades, identifiquen los trámites sujetos de mejora, se obtendrá como producto el diagnóstico de trámites a intervenir para la entidad.

### 8.3 Racionalización de Trámites

La Racionalización se define como el proceso que permite reducir el tiempo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

La estrategia de racionalización de trámites, se registra en el Sistema Único de Información de Trámites por parte del área de acuerdo, con la información brindada por la unidad administrativa responsable de la mejora del trámite priorizado.

La estrategia se debe aplicar de acuerdo a los trámites inscritos para racionalizar en el SUI, conforme a lo definido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a las necesidades y a los cambios que surjan en materia de trámites. Además, para cada uno de los trámites y otros procedimientos administrativos a racionalizar se registran los siguientes criterios:

- ✓ 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.

Los tipos o modalidades de racionalización con sus respectivas acciones se detallan a continuación:

**Normativa:** 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 u otros procedimientos administrativos
- Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos
- Reducción o eliminación
- Reducción y/o eliminación del pago
- Incentivos de pago
- Eliminación de requisitos
- Eliminación de documentos
- Ampliación de cobertura
- Reducción del tiempo de duración del trámite
- Aumento de vigencia del trámite.

**Administrativa:** Acciones o medidas de mejora que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite. Se destacan las siguientes:

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

**Tecnológica:** Acciones o medidas de mejora 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 y/o envío de documentos electrónicos
- Formularios diligenciados en línea
- Interoperabilidad externa
- Interoperabilidad interna
- Automatización parcial
- Reducción y/o eliminación del pago
- Pago en línea
- Disponer de mecanismos de seguimiento al estado
- Respuesta y/o notificación electrónica
- Aplicaciones móviles
- Optimización del aplicativo
- Firma electrónica
- Validación de datos a través de medios tecnológicos
- Ventanilla única institucional.

La simplificación, la eliminación, la automatización y la optimización forman parte del grupo de actividades que contribuyen al rediseño de los trámites; reconociendo el tipo de acción, se definirá para cada trámite los tipos de racionalización que se podrían aplicar, generando un listado con las acciones por prioridad y responsables.

En esta fase se obtiene como producto la implementación de las mejoras normativas, administrativas o tecnológicas en los trámites propuestos a racionalizar.

#### 8.4 Interoperabilidad

Dentro de la racionalización, se tendrá en cuenta la interoperabilidad, la cual, hace referencia al apoyo o colaboración que se genera entre entidades públicas o privadas en ejercicio de funciones públicas, con el ánimo de intercambiar información o conocimientos en el marco de los procesos, facilitando la gestión y entrega de los servicios en línea a los ciudadanos, empresas y entidades.

## 9. MONITOREO

Es necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de La Política de Racionalización de Trámites, el monitoreo permanente de la percepción ciudadana que garantice la efectividad de las acciones propuestas, de manera que cumplan con los objetivos propuestos y las expectativas de los ciudadanos. Para realizar seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización, se tendrán en cuenta las siguientes acciones:

Hacer seguimiento a la implementación de las estrategias de racionalización.

Difundir a los usuarios las mejoras implementadas a los trámites, a través de los canales virtuales y presenciales.

Difundir y apropiar a los servidores responsables de la realización de los trámites y otros procedimientos administrativos, de las acciones de racionalización implementadas.

Consolidar la información acerca de las solicitudes recibidas y atendidas para los trámites.

Las áreas de atención al ciudadano y de planeación adscritas a la unidad técnica, será las responsables de direccionar y hacer seguimiento a la Estrategia de Racionalización de Trámites. Así mismo, se debe analizar el ciclo de Racionalización implementado, replicando las buenas prácticas y mejorando las experiencias que deban corregirse.

## 10. COMUNICACIÓN

Esta política será socializada e implementada a través de las diferentes unidades del INVAMA, garantizando así la oportuna ejecución de las acciones de racionalización. Así mismo, se publicará en la página web institucional.

## 11. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Es responsabilidad de la Unidad Técnica y la Unidad Jurídica la revisión de esta Política por lo menos una vez cada año, así como su actualización siempre que la entidad lo requiera, de acuerdo a los cambios administrativos, puntos y canales de atención, cambios normativos o directrices a nivel Nacional, acorde con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.