

ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Boletín # 4 Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano

La Estrategia Antitrámites es un componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011, Art. 73), que señala que “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”. Así mismo, atendiendo a lo dispuesto en el Artículo 20 de la Ley 489 de 1998 (racionalización de tramites), las entidades territoriales deben definir acciones concretas para optimizar los trámites.

Estas políticas tienen como objetivo permitirle a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa; prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

Uno de los elementos transversales a las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano es la **racionalización de trámites, orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.**



Una racionalización o simplificación de un trámite implica:

- ⇒ Disminución de costos.
- ⇒ Disminución de requisitos para llevar a cabo el trámite.
- ⇒ Disminución de tiempos de ejecución del trámite.
- ⇒ Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación.
- ⇒ Ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias, documentos, etc.

¿Cómo formular la estrategia de Racionalización de Trámites?



PRIMER PASO:

Identificar y priorizar los trámites y procedimientos

- ⇒ Aquellos que den respuesta a la ejecución del Plan de Desarrollo Nacional, Departamental y/o Municipal.
- ⇒ Los que faciliten la ejecución del Acuerdo de Paz.
- ⇒ Los de mayores quejas y reclamos por parte de la ciudadanía.
- ⇒ Los que exigen mayor demanda por parte de la ciudadanía.
- ⇒ Los que han sido objeto de observaciones por parte de los entes de control y/o de la Oficina de Control Interno.
- ⇒ Los más costosos y complejos tanto para el usuario como para la entidad.
- ⇒ Aquellos en donde se puedan presentar riesgos de corrupción.
- ⇒ Aquellos identificados por los usuarios como de mayor im-



- Identifique cuellos de botella y oportunidades de mejora en los procesos y sistemas de información asociados a la prestación de los trámites y otros procedimientos administrativos.
- Haga partícipes a los ciudadanos y grupos de interés en la identificación de las acciones de racionalización.
- Identifique limitaciones o necesidades de ajuste sobre la normatividad asociada a los trámites y otros procedimientos administrativos.
- A partir del diagnóstico de procesos, sistemas de información y normatividad asociada a los trámites, identifique las **acciones de racionalización** a incluir en su planeación institucional

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



Divulgue 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

- ⇒ Responsables de las acciones de racionalización.
- ⇒ Acciones específicas de racionalización.
- ⇒ Descripción de la situación actual.
- ⇒ Descripción de la mejora a implementar.
- ⇒ Fechas inicio y fin de la implementación de las acciones de racionalización planeadas.
- ⇒ Haga seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización
- ⇒ Lleve 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
- ⇒ Difunda a los usuarios de los trámites las mejoras y nuevas formas de acceder a los mismos
- ⇒ Recopile 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

