



Alcaldía de Itagüí

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: MA-TS-01

Versión: 06

Fecha de Actualización:
28/01/2025

1. OBJETIVO

Orientar a las unidades administrativas, sobre la gestión de los diferentes trámites que se realizan ante la Administración Municipal de Itagüí, facilitando la accesibilidad de la ciudadanía a los mismos, bajo parámetros de transparencia eficiencia y calidad en la atención.

2. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, la aplicación y actualización de este manual; y de los Secretarios, Jefes o Directores de las unidades Administrativas donde se realizan trámites, la aplicación del mismo.

3. ALCANCE

Las Directrices contenidas en el presente manual, aplican a todos los trámites y OPA'S gestionados ante las diferentes Unidades Administrativas, adscritas a la Administración Municipal de Itagüí.

4. DEFINICIONES Y TERMINOS

Cambio Climático: El cambio climático hace referencia a los cambios a largo plazo de las temperaturas y los patrones climáticos. Estos cambios pueden ser naturales, pero desde el siglo XIX, las actividades humanas han sido el principal motor del cambio climático, debido principalmente a la quema de combustibles fósiles, como el carbón, el petróleo y el gas, lo que produce gases que atrapan el calor.

OPA - Otro Procedimiento Administrativo: 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 gratuito 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.

Racionalización de trámites: Es la implementación de acciones normativas, administrativas y tecnológicas orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar u optimizar los trámites existentes, reduciendo costos de transacción entre los particulares y el Estado.

Sede electrónica: Es un espacio virtual diseñado para brindar servicios de información, interacción, transacción de trámites y servicios en línea auto-gestionables para los ciudadanos. Por tal motivo, se podrán realizar de forma confiable, práctica y ágil, los trámites y servicios que soliciten de nuestra entidad a través de esta plataforma, desde el lugar en donde se

Revisado por: Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Aprobado por: Secretaria General



Alcaldía de Itagüí

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: MA-TS-01

Versión: 06

Fecha de Actualización:
28/01/2025

encuentren los usuarios y con el dispositivo electrónico que tengan a su disposición de manera rápida, gracias a nuestros canales de atención.

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.

5. CONTENIDO

5.1 Trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPA

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.
- Es exigible para la Entidad.

Atributos de los otros procedimientos administrativos - OPA:

- 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.

5.1.1 ¿Cómo diferenciar un trámite de otros procedimientos administrativos?

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones	El otro procedimiento administrativo (OPA), de cara al usuario, se caracteriza por:
Debe ser creado directamente por una ley o en su defecto, la ley debe autorizar la creación de este.	No está expresamente establecido en la ley. Hace parte de programas o estrategias potestativas de la Entidad.
Deben ser solicitados ante las Entidades y organismos públicos o los particulares que cumplen funciones administrativas responsables del trámite para ejercer un derecho, cumplir una obligación o realizar una actividad.	Permite el acceso a actividades o acciones que generan un valor agregado a la oferta institucional, programas o estrategias en un periodo determinado.
Es obligatorio que la Entidad lo ofrezca y por ello es demandable por el usuario.	Es potestativa por parte de la Entidad, organismo o particular que ejerce función



Alcaldía de Itagüí

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: MA-TS-01

Versión: 06

Fecha de Actualización:
28/01/2025

	administrativa por lo que puede crearlo, adoptarlo o finalizarlo en cualquier momento.
Si el trámite tiene una tarifa o costo, este debe contar con soporte legal.	El OPA no tiene costo dado que no tiene sustento legal para cobrarlo.

5.1.2 Finalidad de los Trámites

Tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades; facilitar sus relaciones con el Estado, como usuarios o destinatarios de sus servicios, de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley.

5.2 Actores y Responsabilidades en la Gestión de los Trámites y Servicios

5.2.1 Solicitante

Activa a la Entidad, cuando realiza una solicitud por cualquiera de los canales de atención a la ciudadanía dispuestos para la recepción de los trámites y servicios (presencial, telefónico o virtual).

El solicitante pueden ser personas naturales, personas privadas, personas jurídicas, entidades públicas.

5.2.2 Responsabilidades de la Oficina de Atención al Ciudadano

Brinda una atención de calidad y permite el acceso a la oferta de la entidad. La Oficina de atención al ciudadano realiza las siguientes actividades:

- a. Incluir el plan de acción Anual de la Secretaría General la ejecución de las siguientes actividades: i) recopilar y revisar la información detallada de trámites existentes en la Entidad; iii) apoyar en la inscripción de los trámites con fundamento legal nacional, departamental y local en el Sistema Único de Información de Trámites (en adelante el SUIT), de acuerdo con las directrices nacionales.
- b. Analizar y autorizar las nuevas propuestas de trámites que entregan las Unidades Administrativas para su eventual aprobación en Departamento Administrativo de la Función Pública y posterior inscripción en el SUIT. El análisis de trámites comprende la verificación del soporte legal que crea o autoriza el trámite y la no inclusión de requisitos adicionales como exigencia de documentos, autorizaciones o permisos que no estén previstos en la ley.
- c. Actualizar el inventario de trámites en el SUIT en corresponsabilidad con las Unidades Administrativas, a través de los enlaces designados por estas.
- d. Liderar la implementación de la política de racionalización de trámites, en conjunto con la Dirección de las TIC.
- e. Proponer acciones integrales de racionalización, simplificación y/o automatización de trámites, que tengan intervención transversal al interior o al exterior de la Entidad



Alcaldía de Itagüí

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: MA-TS-01

Versión: 06

Fecha de Actualización:
28/01/2025

- f. Proponer acciones integrales a las Unidades Administrativas para que los trámites se soporten en un Sistema de Gestión que permita en todo momento la trazabilidad de estos.
- g. Consolidar en el SUIT el reporte de dato de operación remitido por las Unidades Administrativas y hacer seguimiento en caso de generarse alguna acción de mejora.
- h. Brindar capacitación y/o entrenamiento en Trámites y Servicios a los enlaces de las Unidades Administrativas (conceptos básicos, racionalización, etc.)
- i. Remitir a las Unidades Administrativas los ajustes o actualizaciones que se realicen sobre: inventario de trámites y servicios actualizado, hojas de vida de trámites, procedimiento para la gestión de trámites y el estado de trámites en el SUIT cuando aplique.
- j. Apoyar a las Unidades Administrativas en la documentación de procedimientos internos que soportan la entrega de los trámites y/o servicios objeto de optimización.
- k. Dar lineamientos sobre cómo se debe realizar la caracterización de los grupos de valor que acceden a cada trámite de la Entidad y recopilar la información para dar respuesta a los informes que desde el nivel nacional se requieran.
- l. Publicar los trámites y OPA'S en la Sede Electrónica Institucional y mantener la información referente a los mismos actualizada.
- m. Facilitar a los usuarios el acceso a los trámites y servicios de manera eficiente a través de la Sede Electrónica Institucional, promoviendo estrategias que mitiguen los efectos del cambio climático, acorde con las Políticas Territoriales, Nacionales y Globales.

Para la implementación de las mejoras planeadas, la racionalización de los trámites surge como una herramienta de gran valor para facilitar la interacción de los ciudadanos con las entidades de la Administración Pública y así contribuir a la eficiencia y fortalecer entre otros, los principios de transparencia y el mejoramiento continuo.

5.2.3 Responsabilidades de la Unidades Administrativas.

Son las responsables de dar respuesta a los trámites y servicios según sus competencias y apoyar a la Oficina de Atención al Ciudadano con la información necesaria para la gestión eficiente del tema.

Para dar cumplimiento a los requerimientos de la Oficina de Atención al Ciudadano, se debe designar un servidor público (enlace) para que brinde la información requerida y realice las actividades propuestas para Trámites y Servicios, así:

- a. Reportar las modificaciones que surjan en los trámites o servicios dentro de los tres días hábiles siguientes a un cambio.
- b. Reportar la identificación de nuevos trámites y servicios, a la Oficina de Atención al Ciudadano, para validación y remisión a Departamento Administrativo de la Función Pública.
- c. Reportar los datos de operación de los trámites del mes inmediatamente anterior, conforme a los lineamientos que se den para el efecto.



Alcaldía de Itagüí

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: MA-TS-01

Versión: 06

Fecha de Actualización:
28/01/2025

- d. Apoyar a la Unidad Administrativa de la que hace parte el enlace, en la implementación de las fases de la Estrategia de Racionalización de trámites.
- e. Dar respuesta oportuna y de fondo a los trámites, de acuerdo con la información en el SUIT y con las regulaciones internas establecidas para estos.
- f. Comunicar a las autoridades disciplinarias competentes, cuando se evidencie que un servidor público o contratista de manera injustificada ha omitido dar respuesta oportuna y de fondo a los trámites de su competencia, para que adelanten las investigaciones pertinentes.
- g. Promover el uso de los canales virtuales para la realización de trámites disminuyendo, costos y tiempos de desplazamiento para los usuarios, contribuyendo así a la disminución de gases de efecto Invernadero y por ende al cambio climático y así mismo

5.3 Presentación de Trámites y Servicios

5.3.1 Requerimiento de la solicitud de los Trámites

De acuerdo con el artículo 16 de la ley 1755 de 2015, todas las solicitudes deberán contener:

- a) Autoridad a la que se dirige.
- b) Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso.
- c) Número de documento de identidad.
- d) Dirección de correspondencia física o electrónica.
- e) Objeto de la solicitud.
- f) Razones en las que se basa su petición.
- g) Documentos necesarios para iniciar el trámite.
- h) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Asimismo, la Entidad podrá disponer de formularios para la radicación de la solicitud con el fin de que el ciudadano solo entregue la información necesaria para la gestión del trámite.

5.3.2 Gestión de los Trámites

Para la gestión de los trámites, los servidores públicos que tengan dentro de sus funciones gestionarlos, deberán verificar que los mismos cumplan con el total de requisitos que se encuentran en el Formato Integrado de Trámite dispuesto en el SUIT.

Aclaraciones:

- a) Los funcionarios responsables de la gestión del trámite, en ningún caso podrán estimarla como incompleta por falta de requisitos o documentos que se encuentren dentro de sus archivos o que puedan obtenerse a través de los convenios establecidos por parte de la Entidad. Así mismo, en ningún caso podrá ser rechazada la solicitud por motivos de fundamentación jurídica inadecuada o incompleta o por no nombrar el trámite tal y como aparece en el SUIT, es decir, si de la lectura de la solicitud se extrae la intención del ciudadano, deberá darse gestión a la misma.

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	Código: MA-TS-01
		Versión: 06
		Fecha de Actualización: 28/01/2025

- b) Igualmente, si los requisitos no se encuentran dentro del marco jurídico vigente o registrado y aprobado previamente en el SUIT, no podrán ser exigibles al ciudadano.

5.3.3 Trámites incompletos, desistimiento tácito y expreso.

Cuando el servidor público constate que una solicitud de trámite, ya radicado, se encuentre incompleto y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la Ley, requerirá al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en un término máximo de un (1) mes contado a partir del requerimiento o de acuerdo con el tiempo establecido en la norma que reglamenta el trámite.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la solicitud.

Se entenderá que el ciudadano ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos sin que el solicitante haya cumplido el requerimiento, la Unidad Administrativa responsable de la respuesta decretará el desistimiento tácito y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

El solicitante podrá desistir expresamente en cualquier tiempo de su trámite, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, sin embargo, la Unidad Administrativa responsable podrá continuar de oficio la actuación si se considera necesaria por razones *de interés público*; en tal caso expedirán resolución motivada.

5.3.4 Derecho de turno

Los servidores de la entidad que conozcan de los trámites deberán respetar el orden de presentación. Sin embargo, se deberá dar atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política, artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 12 y 13 del Decreto 019 de 2012.

5.3.5 Términos para resolver los trámites

Salvo norma expresa o lo dispuesto y aprobado en el SUIT, toda solicitud de trámite deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al ingreso de la solicitud del ciudadano. Los trámites que tengan términos definidos en la norma que los reglamenta, deberán resolverse en un tiempo igual o menor al asignado.

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	Código: MA-TS-01
		Versión: 06
		Fecha de Actualización: 28/01/2025

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la solicitud en los plazos señalados, la autoridad deberá informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo en el que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto o el que la norma que reglamente el trámite establezca para tal fin.

5.3.6 Información y publicidad en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT

Para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al ciudadano, deberá encontrarse registrado en el SUIT, luego de que Departamento Administrativo de la Función Pública haya verificado el respectivo soporte legal del trámite.

Una vez el trámite se encuentre aprobado, la publicidad de la información del trámite se verá reflejada en el portal único del estado colombiano.

El contenido de la información que se registra en el SUIT es responsabilidad de los servidores del mismo en cada Unidad Administrativa, las cuales tendrán la obligación de actualizarla dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación, informando a la Oficina de Atención al Ciudadano, quien se encargará de realizar los cambios.

Será responsabilidad de la Oficina de Atención al Ciudadano, que el enlace del trámite que genera el portal del estado colombiano se vincule con la sede electrónica Institucional, una vez se encuentre el trámite inscrito en el SUIT.

5.4 Respuestas a Trámites y Servicios.

5.4.1 Presentación de la Respuesta:

Las respuestas generadas por las Unidades Administrativas a trámites solicitados por la ciudadanía en general deberán cumplir con los siguientes criterios:

- **Lenguaje Claro:** la respuesta debe ser redactada de acuerdo a la guía de lenguaje claro, que sea entendida por cualquier tipo de persona independiente de su nivel de educación.
- **Oportunidad:** dar respuesta dentro de los términos indicados en la norma.
- **Completo o de fondo:** satisfacer los requerimientos del peticionario, sin importar si la respuesta es afirmativa o negativa
- **Congruencia:** coincidir con lo solicitado por el peticionario, sin que se excluya la posibilidad de brindar información adicional.
- **Eficacia:** poner la respuesta en conocimiento del peticionario o notificarla debidamente.

5.4.2 Notificaciones

La Entidad deberá poner en conocimiento del solicitante la respuesta, por medio del proceso de notificación, garantizando el derecho de contradicción y del debido proceso. Se deben agotar todos los medios disponibles para informar al solicitante la respuesta y dejar constancia de ello y en ningún caso se podrá dejar al ciudadano sin conocer dicho pronunciamiento.

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	Código: MA-TS-01
		Versión: 06
		Fecha de Actualización: 28/01/2025

La notificación de la respuesta se puede realizar a través de medios electrónicos, siempre que el solicitante haya aceptado este medio de notificación.

5.5 Creación o Modificación Estructural de Trámites

5.5.1 Establecimiento de nuevos trámites autorizados por la ley.

Toda Unidad Administrativa, previo a establecer un nuevo trámite autorizado por la ley deberá someterlo a consideración de Departamento Administrativo de la Función Pública registrando la información básica del trámite y adjuntando la Manifestación del Impacto Regulatorio - MIR, que incluirá la justificación, eficacia, procedimiento y costos de implementación para los obligados a cumplirla, de acuerdo con el artículo 39 del Decreto Ley 019 de 2012 y el proyecto definitivo de acto administrativo que reglamente el trámite.

La Oficina de atención al ciudadano realizará acompañamiento a la propuesta de creación del trámite por la Unidad Administrativa responsable y será de su competencia remitir de manera directa al Departamento Administrativo de la Función Pública la Manifestación del Impacto Regulatorio – MIR a través del SUIT.

5.5.2 Modificación estructural de los trámites existentes.

Cuando un trámite requiera una modificación estructural; es decir, se aumente el tiempo de respuesta al ya señalado; se aumenten o incluyan nuevos requisitos o documentos que incrementen los costos para los ciudadanos; se reduzca la vigencia de los documentos o productos de los trámites o se presente traslado de competencias a otra Entidad que afecten o modifique el procedimiento y las normas vigentes, se deberán adelantar los siguientes pasos:

- Se deberá enviar a la Oficina de Atención al Ciudadano la modificación propuesta, anexando la manifestación del impacto regulatorio que justifique el incremento en la carga administrativa al ciudadano y el proyecto definitivo de acto administrativo.
- La Oficina de atención al ciudadano enviará dicha información a través del SUIT.

De conformidad con el artículo 16 de la Ley 962 de 2005, las Entidades no podrán establecer incrementos en las tarifas de los trámites diferentes a los autorizados legalmente.

5.5.3. Contenido de la Manifestación del Impacto Regulatorio - MIR

La solicitud de Manifestación del Impacto Regulatorio deberá ser remitida a la Oficina de atención al ciudadano en el formato que para el efecto se establezca y debe contener:

- a) Descripción del trámite y justificar su creación o modificación desde el punto de vista legal con indicación de la norma que la sustente, indicando el artículo o disposición legal.
- b) Indicar el resultado que obtiene el ciudadano por la realización del trámite.
- c) Una propuesta de diseño o flujo del proceso del trámite que refleje las actividades que adelantará la Entidad, especificando las Unidades Administrativas que intervienen en el



Alcaldía de Itagüí

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: MA-TS-01

Versión: 06

Fecha de Actualización:
28/01/2025

mismo y los pasos a adelantar por parte de los ciudadanos, desde el inicio hasta la obtención del producto, indicando los tiempos requeridos y las condiciones en las que se prestará el trámite, así como los canales para adelantar cada actividad.

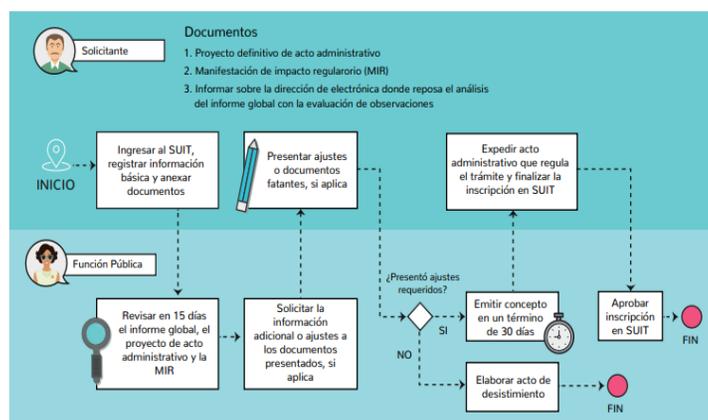
- d) Los beneficios para la Entidad y para el usuario con la implementación del trámite.
- e) Precisar la carencia de medidas alternativas de menor costo y mayor eficiencia en la implementación de la propuesta del trámite.
- f) Indicación del impacto presupuestal y administrativo para la Entidad en su creación;
- g) Acreditar los costos de su implementación para los obligados a cumplirlo y los recursos presupuestales y administrativos necesarios para su gestión.

5.5.4 Contenido del acto administrativo

El Acto administrativo que adopte o modifique estructuralmente un trámite, debe incluir las condiciones del tiempo, modo y lugar en que se desarrollará el mismo, el propósito, los pasos que deben seguir los ciudadanos para su ejecución, requisitos, documentos y condiciones que debe acreditar el ciudadano, el valor o tarifa del trámite, el producto que se ofrece, el tiempo de respuesta y los canales dispuestos por la Entidad para acceder al trámite.

5.5.5 Término para establecer nuevos trámites autorizados por la Ley por parte de las Unidades Administrativas responsables.

Luego de identificado el trámite a establecer como nuevo, o que debe ser sujeto de modificación, la Unidad Administrativa responsable deberá someterlo a análisis por parte de Departamento Administrativo de la Función Pública en los términos en los que fue creado o regulado.



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

5.6 Política de Racionalización de Trámites

La Política de Racionalización de Trámites, tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública, por



lo que cada Entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites.



Fuente: DPTSC Función Pública, (2017).

La estrategia se debe realizar de manera anual conforme al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y las Unidades Administrativas que tengan identificados trámites que se encuentren registrados en el SUIT, deberán ser incluidas dentro de la estrategia cuando se implemente algún tipo de mejora. La Oficina de Atención al Ciudadano y la Dirección TIC serán la responsable de direccionar y hacer seguimiento a la Estrategia de Racionalización.

5.6.1 Fases de la Política.

La política está compuesta por cuatro fases a continuación:



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública.

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	Código: MA-TS-01
		Versión: 06
		Fecha de Actualización: 28/01/2025

5.6.2 Identificación de Trámites

El objetivo de esta fase es que la Entidad a partir de sus procesos identifique los trámites y procedimientos administrativos. Una vez identificados levante la información detallada para efectos de registrarlos en el SUIT.

La Oficina de Atención al Ciudadano con el apoyo de las Unidades Administrativas, realiza una revisión en los procesos con el objetivo de identificar trámites. En esta actividad se deberá analizar el marco normativo que los regula para solicitar la validación y aprobación ante Departamento Administrativo de la Función Pública.

Como producto se obtendrá 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 en las entidades y se lleva a cabo en las siguientes situaciones:

- a) Cuando el Departamento Administrativo de la Función Pública, detecta un trámite para la entidad;
- b) Cuando se crea un nuevo trámite por norma nacional, departamental o municipal;
- c) Cuando se identifica que las Unidades Administrativas tienen procedimientos que son sujetos de inscripción en el SUIT que no han sido reportados con anterioridad a la Oficina de Atención al Ciudadano.

Una vez se encuentren identificados los trámites que no han sido registrados en el SUIT, la Oficina de Atención al Ciudadano realizará el reporte a Departamento Administrativo de la Función Pública para su revisión y aprobación.

5.6.3 Priorización de Trámites

Esta actividad corresponde a la fase II de la política de racionalización: 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 deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de la entidad, incrementando la eficiencia y competitividad para acercar el Estado al ciudadano de una manera más efectiva.

El SUIT cuenta con un módulo de priorización para los trámites registrados, en el cual se evalúan criterios predeterminados por el sistema, este le asigna una valoración a cada trámite para cada criterio y totaliza la suma a mayor valor resultante, mayor prioridad de implementación. Desde el usuario de Planeación del SUIT definido para la entidad, se debe diligenciar la Estrategia de Racionalización.

Una vez las Unidades Administrativas identifiquen los trámites sujetos de mejora, se obtendrá como producto el diagnóstico de trámites a intervenir para la entidad.



Alcaldía de Itagüí

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: MA-TS-01

Versión: 06

Fecha de Actualización:
28/01/2025

5.6.4 Racionalización de Trámites

La Racionalización se define como el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo 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.

El seguimiento a la racionalización se realiza en el Sistema Único de Información de Trámites por parte de Oficina de Atención al Ciudadano y con apoyo de la Dirección de las TIC, de acuerdo con la información brindada por la Unidad Administrativa responsable de la mejora del trámite priorizado.

La información deberá quedar registrada en su totalidad en el SUIT, con plazo máximo de publicación hasta el último día hábil del mes de diciembre del año en curso.

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:

	Acciones de racionalización
Normativas	Eliminación del trámite u otros procedimientos administrativos
	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos
	Reducción y/o eliminación del pago
	Incentivos de pago
	Eliminación de requisitos (Verificaciones)
	Eliminación de documentos
	Ampliación de cobertura
	Reducción del tiempo de duración del trámite
Aumento de vigencia del trámite	

*Extraído de la Guía de Usuario SUIT
Gestión de Racionalización*

- **Administrativa:** acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite. Se destacan:



Alcaldía de Itagüí

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: MA-TS-01

Versión: 06

Fecha de Actualización:
28/01/2025

	Acciones de racionalización
Administrativas	Reducción del tiempo de duración del trámite
	Aumento de canales y/o puntos de atención
	Extensión de horarios de atención
	Reducción de costos administrativos para la institución
	Estandarización de formularios
	Reducción y/o 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

Extraído de la Guía de Usuario SUIT - Gestión de Racionalización

- **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).

	Acciones de racionalización
Tecnológica	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 APPS
	Optimización del aplicativo
	Firma electrónica
	Validación de datos a través de medios tecnológicos
	Ventanilla única institucional

Extraído de la Guía de Usuario SUIT - Gestión de Racionalización

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 las expectativas de los ciudadanos.

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	Código: MA-TS-01
		Versión: 06
		Fecha de Actualización: 28/01/2025

5.6.5 Interoperabilidad

La interoperabilidad hace referencia al apoyo o colaboración que se generan entre entidades públicas o privadas en ejercicio de funciones públicas con el ánimo de intercambiar información y/o conocimientos en el marco de sus procesos y facilitar la gestión y entrega de los servicios en línea a los ciudadanos, empresas y entidades.

Como beneficios de implementación de la interoperabilidad en las entidades se enuncian los siguientes:

- a) Agilidad y calidad del servicio: los usuarios de la entidad pueden contar con acceso a la información en todo momento y por múltiples canales, permitiéndoles así percibir una mayor calidad en el servicio que reciben y reducir tiempos de respuesta.
- b) Reducir costos para las entidades y el ciudadano: hoy en día muchas entidades utilizan folios y papel para transmitirse información entre sí. El intercambio de información a través de mecanismos electrónicos resulta una alternativa demostrada para reducción sustancial de esos procesos.
- c) Lograr mayor transparencia: la documentación que describe a los servicios de intercambio de información puede ser publicada en la sede electrónica de la entidad y en el Portal del Estado Colombiano; de esta manera, los ciudadanos conocen qué información intercambian las entidades y entienden los beneficios que esto les significa.
- d) Mantenibilidad: la utilización de estándares facilita el mantenimiento de aplicaciones, al garantizar que se encontrarán personas con los conocimientos en las tecnologías estándar y contar con redes amplias de apoyo, muchas de ellas de carácter gratuito.

5.7 Reportes de Seguimiento y Gestión de Trámites.

5.7.1 Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión - FURAG

Mide la gestión y desempeño institucional de la vigencia inmediatamente anterior al año en curso (del 1 de enero al 31 de diciembre), en las Entidades que están en el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y del Modelo Estándar de Control Interno - MECI, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto en el Decreto 1499 de 2017.

5.7.2 Informe de Cumplimiento Circular Conjunta 004 de 2009

La Secretaría de Evaluación y Control en ejercicio de las Funciones de Control Interno Control Interno verifica el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Circular Conjunta N.º 004 de 2009 expedida por la Procuraduría General de la Nación y Departamento Administrativo de la Función Pública, relacionada con la inscripción de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, por parte de la Administración Municipal de Itagüí para la vigencia inmediatamente anterior al año en curso.

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	Código: MA-TS-01
		Versión: 06
		Fecha de Actualización: 28/01/2025

5.7.3 Sistema Único de Información de Trámites – SUIT

Este indicador mide el nivel de implementación de la fase I (identificación) de la política de racionalización de trámites. El objetivo de esta fase es que la institución, a partir de sus procesos, identifique los trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario y los registre en el SUIT. Para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en este sistema que es coordinado por Departamento Administrativo de la Función Pública, Entidad que verifica que cada trámite cuente con el respectivo soporte legal. El contenido de la información que se publica en el SUIT es responsabilidad de cada una de las entidades públicas, las cuales tienen la obligación de actualizarla dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación.

5.7.4 Indicadores De Gestión

Los indicadores son una herramienta que le permite a la Entidad conocer el logro y el cumplimiento de la misión, objetivos, metas, programas o políticas de un determinado proceso o estrategia, por lo que se puede decir que son los que agregan valor y no son un simple dato, ya que los datos corresponden a unidades de información que pueden incluir números, observaciones o cifras, pero si no están ligadas a contextos para su análisis carecen de sentido. Por su parte, la información es un conjunto organizado de datos, que, al ser procesados, pueden mostrar un fenómeno y dan sentido a una situación en particular.

5.7.4.1 Indicador de oportunidad en la atención - Eficiencia

Mide la eficacia de las Unidades Administrativas para entregar la respuesta al ciudadano frente al trámite solicitado conforme a los tiempos establecidos en el Sistema Único de Información de Trámites.

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Solicitudes de Trámites atendidas Oportunamente}}{\text{Solicitudes Totales}} \times 100$$

Frecuencia de medición: Mensual.

Meta establecida: 100% mensual.

Una vez se lleve a cabo la evaluación del indicador es indispensable relacionar dicho resultado con la tendencia histórica que se presenta, como parámetro para la toma de decisiones y generación de acciones de tipo preventivo o correctivo según sea el caso.

El incumplimiento de la meta conlleva a que en la Unidad Administrativa se establezcan acciones correctivas para mitigar el riesgo e incrementar el resultado.

Las Unidades Administrativas que tengan identificados trámites y que se encuentren registrados en el SUIT, deberán reportar la información del mes inmediatamente anterior, conforme a las directrices establecidas por la Oficina de Atención al Ciudadano.

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	Código: MA-TS-01
		Versión: 06
		Fecha de Actualización: 28/01/2025

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política Artículos 83, 84, 209 y 333. 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.
- Ley 962 de 2005 Racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015 Derecho de Petición.
- Ley 2052 de 2020 Racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción
- Decreto 4669 de 2005 Modificación de trámites autorizados por la ley.
- Decreto 2150 de 1995 Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
- Decreto Nacional 2623 del 2009 el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 235 de 2010 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.
- Decreto Ley 019 de 2012 Trámites innecesarios en la Administración Pública.
- Decreto 1078 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Decreto 103 de 2015 reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014
- Decreto 620 de 2020 Uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
- Decreto 1413 de 2017 Uso y operación de los servicios ciudadanos digitales
- Decreto Nacional 1008 de 2018 Política de Gobierno Digital.
- Decreto Ley 2106 de 2019 Normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- Decreto Nacional 088 de 2022 que 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, Reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.
- Resolución 14476 de 2015 Reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Resolución 1099 de 2017 Política de Racionalización de Trámites
- Resolución 455 de 2021 Lineamientos generales para la autorización y modificación de trámites, seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020.
- Documento CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio a la Ciudadanía.



Alcaldía de Itagüí

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: MA-TS-01

Versión: 06

Fecha de Actualización:
28/01/2025

- Directiva Presidencial 2 de 2019 Interacción digital entre los ciudadanos y el Estado
- Directiva Presidencial 7 de 2018 Racionalización, simplificación y mejora de trámites
- Circular Conjunta 004 de 2009 Inscripción de trámites administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
- Sistema Único de Información de Trámites - SUIT
- Guías para el Manejo del SUIT
- Acuerdo Municipal N° 7 de 2022 - Plan Integral Cambio Climático
- Acuerdo Municipal 14 de 2024 Política Cero Papel
- Procedimiento para la Gestión de Trámites
- Código de integridad

7. CONTROL DE LOS REGISTROS-INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
No Aplica							

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	14/01/2014	Creación del documento.
02	01/07/2021	Se modificó: La Redacción del “Objetivo”, el “Alcance”, los “Responsables”, Las “Definiciones y Términos”, El “Contenido” y los “Documentos de Referencia”. Todo lo anterior acorde a la normatividad vigente aplicable a la atención de trámites y servicios de competencia del Municipio como ente territorial. Cambios Aprobados Mediante Acta de Comité Primario N° 18 del 01/07/2021
03	09/11/2022	Se modificó: Numeral 2: “Responsable” jefes de oficina por secretarios y directores. Numeral 4 Términos y Definiciones se actualizó la definición de OPA Se incluyó: Numeral 4 Definiciones y Términos: Sede electrónica. Numeral 5 Contenido, numeral 5.2.2: literal d). Numeral 5.2.2 el literal n). Numeral 6 Documentos de referenciase Decreto Nacional 088 de 2022. Se eliminó: Numeral 5 Contenido, punto 5.6.5. el literal e)



Alcaldía de Itagüí

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Código: MA-TS-01

Versión: 06

Fecha de Actualización:
28/01/2025

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		Cambios socializados y aprobados mediante Acta de Comité Primario No.23 del 09/11/2022
04	15/02/2023	<p>Se modificó: En la actividad responsable: se incluyó el cargo jefe, en el numeral 5.2.2 se modifican las actividades K y L. En el numeral 5.6 de la política de racionalización de trámites se agrega a la Dirección TIC.</p> <p>Se eliminó: En el numeral 5: contenido, se elimina características OPA por estar la información repetida. la actividad 5.7.2 Informe de seguimiento al Plan de implementación de la Política de Racionalización de Trámites.</p> <p>Cambios revisados y aprobados en el acta de comité primario N.º 4 del 15/02/2023</p>
05	13/03/2024	<p>Se modificó: La redacción: objetivo, responsable, alcance. La Redacción de los numerales : 5.2.2, 5.2.3, 5.3.2, 5.4.1</p> <p>Se incluyó: En términos y definiciones Racionalización de Trámites y en documentos de referencia la resolución 455 de 2021 y el código de integridad</p> <p>Cambios socializados y aprobados en el Acta de Comité Primario N.º4 del 13/03/2024</p>
06	07/10/2024	<p>Se incluyó: En el numeral 4 de términos y definiciones, la definición de “cambio climático”. En el numeral 5.2.2 Responsabilidades de la Oficina de Atención al Ciudadano, el literal m. En el numeral 5.2.3 Responsabilidades de la Unidades Administrativas, el literal g). En el numeral 6 de documentos de referencia el acuerdo Municipal N 7 de 2022 “Plan Integral Cambio Climático” y el Acuerdo N°14 de 2024 “Política de Cero Papel”.</p> <p>Cambios relacionados con acciones para reducir los gases de efecto Invernadero que afectan el cambio climático.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en el Acta de Comité Primario N° 12 del 07/10/2024.</p>

9. ANEXOS

No aplica