



**El servicio público
es de todos**

**Función
Pública**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC

Componente de racionalización de trámites

Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al
ciudadano

Noviembre de 2021

Contenido

1. *Generalidades* para la formulación del PAAC
2. *Recomendaciones* para la formulación del componente de mejora de trámites en el PAAC
3. *Ejemplos* acciones de racionalización

01.

Generalidades para la formulación
del PAAC

¿Qué es el PAAC?

Características principales



Es una apuesta institucional para combatir la corrupción, desde la prevención



Documento flexible que debe reflejar las decisiones de la entidad



Contiene una acción integral y articulada con los otros instrumentos de la gestión o planes institucionales.



Permite dialogar con la ciudadanía



Activa las primeras líneas de defensa en el cuidado de lo público



Consolida los esfuerzos de las entidades por mejorar la relación con los ciudadanos

¿Cuáles son los componentes del PAAC?

Iniciativas adicionales

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Gestión del riesgo de corrupción

A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública

Racionalización de trámites

Le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado.

Mecanismos para la mejorar la atención al ciudadano

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Rendición de cuentas

Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión Pública.



Datos clave del PAAC

¿CADA CUÁNTO SE ELABORA?

Anualmente, pero es posible modificarlo cuando se requiera.

¿QUIÉN Y CUÁNDO HACE SEGUIMIENTO?

Seguimiento: control interno

Monitoreo: Jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento tres (3) veces:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. Publicación diez (10) primeros días hábiles de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. Publicación diez (10) primeros días hábiles de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. Publicación diez (10) primeros días hábiles de enero.



¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE?

Se debe determinar los líderes de cada uno de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

A la Oficina de Planeación o quien haga sus veces le corresponde liderar su elaboración y su consolidación.



¿CUÁNDO Y DÓNDE SE PUBLICA?

A más tardar el 31 de enero de cada año.

Se deberá publicar en la página web de la entidad en la sección denominada "Transparencia y acceso a la información pública" o en un medio de fácil acceso al ciudadano, como carteleras, murales etc.



¿QUÉ PASA SI NO SE ELABORA EL PAAC?

Constituye falta disciplinaria grave de conformidad con lo señalado en el artículo 81 de la Ley 1474 de 2011.

02.

Recomendaciones para la
formulación del componente
de racionalización de
trámites en el PAAC

Pasos generales

Priorice los trámites a racionalizar, involucrando a los usuarios

01



Identifique recursos y cronograma para la implementación de acciones

03



Registre la Estrategia de Racionalización de Trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT-

05



Identifique y defina las actividades para lograr la mejora de los trámites

02



Implemente una estrategia interna para difundir la estrategia de racionalización

04



Defina una estrategia de seguimiento y de conocer los beneficios de la racionalización

06



1. Identifique y priorice los trámites a racionalizar

Aquellos que...

- ✓ Estén relacionados con la **superación de la emergencia** por el Covid 19
- ✓ Estén relacionados con la **reactivación económica y social** en el marco del Covid 19
- ✓ Den respuesta a la ejecución de los **planes de desarrollo**
- ✓ Faciliten la ejecución del **Acuerdo de Paz**.
- ✓ Con mayores **quejas y reclamos** por parte de la ciudadanía.
- ✓ Exigen **mayor demanda** por parte de la ciudadanía.
- ✓ Han sido objeto de **observaciones por parte de los entes de control** y/o de la Oficina de Control Interno.
- ✓ Son **más costosos y complejos** tanto para el usuario como para la entidad.
- ✓ En donde se puedan presentar **riesgos de corrupción**.
- ✓ Identificados por los usuarios como de **mayor impacto**.
- ✓ Relacionados con la expedición de certificados y demás información, que pueden **transformarse en consultas de acceso** a información pública

2. Identifique las acciones a implementar

Normativas:

Modificaciones a circulares, resoluciones, decretos que reglamentan trámites

Administrativas:

Mejoras al proceso interno, horarios de atención, reducción de tiempo, ampliación de puntos de atención

Tecnológicas:

Servicios Ciudadanos Digitales, automatización de trámites, radicación y notificación electrónica, botones de pago

¡Identifíquelas con la participación de los ciudadanos!

3. Identifique los recursos necesarios y establezca cronograma

Concerte las acciones al interior de la entidad

Defina:

- Recursos necesarios
- Responsables
- Fechas de inicio y fin
- Indicadores

4. Establezca estrategia de divulgación

Diseñe e implemente una estrategia de difusión y apropiación de las acciones al interior de la entidad

Esto garantiza que los responsables conozcan y recuerden sus compromisos para la oportuna implementación

5. Registre la estrategia de racionalización en el SUIT

Registre las acciones para la mejora de trámites **en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT-** Módulo de racionalización de trámites

Para cada trámite identifique:

- Responsables
- Acción específica 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.

6. Establezca estrategia de seguimiento y divulgación de los beneficios a los ciudadanos

Mida el **impacto de la mejora** de los trámites hacia los ciudadanos

Divulgue a los ciudadanos las mejoras efectuadas y las nuevas formas de interacción

03.

Ejemplos acciones de
racionalización

Tipos de racionalización

Normativas:

Modificaciones a circulares, resoluciones, decretos que reglamentan trámites

Administrativas:

Mejoras al proceso interno, horarios de atención, reducción de tiempo, ampliación de puntos de atención

Tecnológicas:

Servicios Ciudadanos Digitales, automatización de trámites, radicación y notificación electrónica, botones de pago

¡Identifíquelas con la participación de los ciudadanos!

Normativas

Acción de racionalización

AMPLIACIÓN DE COBERTURA

AUMENTO DE VIGENCIA DEL TRÁMITE

ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS

ELIMINACIÓN DE REQUISITOS (VERIFICACIONES)

ELIMINACIÓN DEL TRÁMITE

ELIMINACIÓN POR DECRETO 2106 DE 2019

FUSIÓN DEL TRÁMITE U OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

INCENTIVO DE PAGO

MEJORA U OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO O PROCEDIMIENTO ASOCIADO AL TRÁMITE

REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA O DURACIÓN DEL TRÁMITE

REDUCCIÓN Y/O ELIMINACIÓN DEL PAGO

Normativa

Situación Actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo	Acción
El tiempo de duración del trámite es de 30 días	El tiempo de duración del trámite será de 20 días	El trámite se redujo en 10 días, lo que genera disminución de tiempos para el ciudadano.	Normativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite
El trámite tiene una tarifa de 0,25 UVT	Eliminar la tarifa del trámite, el cual será gratuito	Ahorro en dinero para el usuario porque ya no tiene que realizar ningún pago	Normativa	Reducción y/o eliminación del pago
El solicitante debe presentar el Certificado de Existencia y Representación Legal en la entidad	La entidad consultará a través del RUES el certificado de existencia y representación legal y ya no exigirá el documento en físico	Reducir la presentación de documentos para agilizar los procesos que soportan el trámite, así como la reducción de costos por la obtención del certificado	Normativa	Eliminación de documentos

Administrativa

Acción de racionalización
AMPLIACIÓN DE COBERTURA
AUMENTO DE CANALES Y/O PUNTOS DE ATENCIÓN
AUMENTO DE CANALES Y/O PUNTOS DE ATENCIÓN - BRIGADAS DE ATENCIÓN
AUMENTO DE CANALES Y/O PUNTOS DE ATENCIÓN - FERIAS DE SERVICIO
AUMENTO DE CANALES Y/O PUNTOS DE ATENCIÓN - MEDIO TELEFÓNICO
AUMENTO DE CANALES Y/O PUNTOS DE ATENCIÓN - UNIDADES MÓVILES
AUMENTO DE MEDIOS DE PAGO
AUMENTO DE MEDIOS DE PAGO - AMPLIACIÓN DE ENTIDADES FINANCIERAS
AUMENTO DE MEDIOS DE PAGO - AMPLIACIÓN DE FRANQUICIAS
AUMENTO DE MEDIOS DE PAGO - CON TARJETA CRÉDITO
AUMENTO DE MEDIOS DE PAGO - CON TARJETA DÉBITO
AUMENTO DE MEDIOS DE PAGO - CORRESPONSAL BANCARIO
AUMENTO DE MEDIOS DE PAGO - DÉBITO DESDE LA CUENTA DE AHORROS O CORRIENTE
AUMENTO DE MEDIOS DE PAGO - PAGO CON CHEQUE DE GERENCIA O PERSONAL
ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS
ELIMINACIÓN DE REQUISITOS (VERIFICACIONES)
ELIMINACIÓN DEL TRÁMITE
ESTANDARIZACIÓN DEL TRÁMITE U OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
EXTENSIÓN DE HORARIOS DE ATENCIÓN
FUSIÓN DEL TRÁMITE U OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
IMPLEMENTACIÓN DE FORMULARIOS ÚNICOS
MEJORA U OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO O PROCEDIMIENTO ASOCIADO AL TRÁMITE
PRE-RADICACIÓN DE DOCUMENTOS
REDUCCIÓN DE COSTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA INSTITUCIÓN
REDUCCIÓN DE PASOS (MOMENTOS) PARA EL CIUDADANO
REDUCCIÓN DE PASOS EN PROCESOS O PROCEDIMIENTOS INTERNOS
REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA O DURACIÓN DEL TRÁMITE
REDUCCIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y/O OPTIMIZACIÓN DE FORMULARIOS

Administrativa

Situación Actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo	Acción
Actualmente el sistema sólo posibilita el pago a través de PSE con una cuenta de ahorros nacional de bancos inscritos para ese servicio	Posibilitar que los ciudadanos puedan pagar el trámite a través de otros medios.	La posibilidad de generar otros medios de pago del trámite, permite que los ciudadanos tengan la oportunidad de realizar el pago de manera diferente a la electrónica	Administrativa	Aumento de medios de pago
Actualmente los documentos necesarios para el trámite son: 1. Solicitud escrita. 2. Documento técnico de soporte. 3. Cartografía de adopción. 4. Propuesta decreto de adopción. 5. Documento que contenga la factibilidad	Disminución de los documentos para el trámite: 1. Cartografía. 2. Propuesta decreto de adopción. 3. Documento que contenga la factibilidad	Ahorro en costos de impresión, reducción en tiempo de verificación de los documentos y agilidad en el proceso.	Administrativa	Eliminación de documentos
La solicitud de la historia clínica, solo se puede hacer la sede principal del Hospital	Para la solicitud de la historia clínica se habilitaran 3 puntos de atención adicionales para el trámite por parte del usuario	El usuario se podrá beneficiar escogiendo otros puntos cercanos a su lugar de residencia	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención
El ciudadano debe surtir el siguiente paso: Entregar la copia de la consignación anotando el número de la ficha catastral para la respectiva legalización del pago, si éste fue realizado en la cuenta nacional.	Se eliminará el paso: entrega copia de la consignación, para lo cual la entidad realizará la verificación de la consignación por medios electrónicos.	Ahorro en tiempo y desplazamiento por valor de \$10.000	Administrativa	Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano

Tecnológica

Acción de racionalización
APLICACIONES MÓVILES APPS
DESMATERIALIZACIÓN
DISPONER DE MECANISMOS DE SEGUIMIENTO AL ESTADO DEL TRÁMITE
FIRMA ELECTRÓNICA
FORMULARIOS DILIGENCIADOS EN LÍNEA
INTEROPERABILIDAD EXTERNA
INTEROPERABILIDAD INTERNA
OPTIMIZACIÓN DEL APLICATIVO
PAGO EN LÍNEA
PAGO EN LÍNEA POR PAY PAL
PAGO EN LÍNEA POR PSE
RADICACIÓN, DESCARGA Y/O ENVÍO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS
REDUCCIÓN Y/O ELIMINACIÓN DEL PAGO
RESPUESTA Y/O NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA
TRÁMITE TOTAL EN LÍNEA
VALIDACIÓN DE DATOS A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS
VENTANILLA ÚNICA INSTITUCIONAL
ATENCIÓN O ASESORÍA VIRTUAL A TRAVÉS DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

Tecnológica

Situación Actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo	Acción
La radicación de la solicitud y documentos complementarios se realiza de manera presencial	Se habilitarán medios de radicación a través del correo electrónico y la página WEB	Disminución de costos y tiempos de desplazamiento	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos
El trámite se realiza en forma presencial	El trámite se realizará totalmente en línea	Disminución de costos y tiempo en desplazamientos a la entidad. Ahorro en costos operativos y administrativos para la entidad aproximadamente de \$10 millones mensuales.	Tecnológica	Trámite total en línea
La notificación de la respuesta del trámite se realiza de forma presencial	La notificación del trámite se podrá desarrollar por medios electrónicos	Disminución de gastos de desplazamiento, ahorro de tiempo	Tecnológica	Respuesta y/o notificación electrónica
El Centro de Bienestar Animal se encuentra en un corregimiento aislado de la centralidad, lo que dificulta que posibles adoptantes se interesen en el tema	Implementar una aplicación móvil para que los perros y gatos del Centro de Bienestar Animal puedan encontrar un hogar más rápido.	Los interesados en los animales ya no tendrán que ir hasta la sede ubicada en el corregimiento, desde el celular podrán conocer la descripción de las mascotas, hacer preguntas a los veterinarios, ver el calendario de eventos del sitio, leer testimonios de familias adoptantes, o incluso buscar animales perdidos. Igualmente la implementación de la aplicación móvil permitirá encontrar un hogar más rápido para perros y gatos.	Tecnológica	Aplicaciones móviles apps
El pago del impuesto de industria y comercio se realiza de manera presencial	Se habilitará el pago por medios electrónicos	Ahorro en costos de desplazamiento aproximado en \$10.000 y ahorro en tiempo de desplazamiento	Tecnológica	Pago en línea

Material de capacitación

Material de capacitación SUIT – Racionalización

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/material-de-capacitacion>

Plan Anticorrupción y Acciones de Participación en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/abc-para-la-construccion-del-plan>

Tutorial SUIT - Racionalización de Trámites - Gestión de Racionalización Jefe de Planeación

<https://www.youtube.com/watch?v=chrAMzu2llc>



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Gracias

Carrera 6 No 12-62, Bogotá D.C., Colombia

 7395656 Fax: 7395657

 Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770

 www.funcionpublica.gov.co

 eva@funcionpublica.gov.co