1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para dar cumplimiento a la política de racionalización de trámites, con el fin de mejorar continuamente el servicio al ciudadano.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos que generen trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPAS) y Consultas de acceso a la información pública y al Proceso de Mejora Continua de la Alcaldía Municipal de Pasto; inicia con la identificación o actualización de trámites y OPAS y termina con la ejecución de campañas de difusión y apropiación de las mejoras de los trámites a nivel interno y externo.

3. RESPONSABLE

El (la) responsable de garantizar el cumplimiento y el monitoreo de este procedimiento, es el Jefe (a) de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional (OPGI).

4. MARCO LEGAL

Ley/Norma/Requisito	Descripción/criterios que apliquen
Decreto Ley 2150 de 1995	"Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
Ley 489 de 1998	"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."
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."
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."

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 1083 de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública."
Decreto 2106 de 2019	"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública."
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 de 2022	"Por el cual se adiciona el Titulo 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."
Decreto 1122 de 2024	"Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública."

5. DEFINICIONES

Cadena de trámites: es la relación de dos o más trámites, que implica la interacción entre dos o más entidades o particulares que ejercen funciones administrativas, con el propósito de cumplir con los requisitos de un determinado trámite[1].

Consultas de acceso a la información pública: es la información contenida en bases de datos o repositorios digitales relacionadas a trámites u otros procedimientos administrativos (OPA) de los sujetos obligados a la cual puede acceder la ciudadanía de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación, que puede ser accedida utilizando o no un mecanismo de autenticación según sea la tipología de la información que trate[2].

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.

Digitalización: es el proceso mediante el cual se realiza la transformación de algo real (físico, tangible o análogo) a datos digitales (bits: unos y ceros), con el propósito de que dichos datos digitales puedan ser accedidos, manipulados y aprovechados para diferentes fines a través de equipos de cómputo (computadores, dispositivos móviles, entre otros). La digitalización es un paso o etapa dentro de un proceso de transformación digital, dado que este último implica elementos adicionales a la digitalización.

Disponibilidad: atributo de la información que asegura que los usuarios autorizados pueden acceder a la información cuando la necesitan.

Función administrativa: es el conjunto de tareas desempeñadas por las autoridades públicas y por algunos particulares autorizados por el Estado, que hacen parte de la rama ejecutiva o administrativa del poder público para proporcionar servicios y satisfacer las necesidades de toda la población[3].

Manifestación de impacto regulatorio (MIR): es el documento en el cual se presenta la justificación jurídica y técnica para la creación, adopción o modificación estructural de un trámite; con el fin de favorecer su eficacia, eficiencia y los costos de implementación para los obligados a cumplirlo; adicionalmente sustenta la existencia de recursos presupuestales y administrativos necesarios para su aplicación.

---

[1] Tomado de la Guía de Usuario del Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3 – Conceptos básicos.
[2] Tomado del Procedimiento para la creación o modificación estructural de tramites en su versión No. 2 de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de la Función Pública.
[3] Tomado de la Guía de Usuario del Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3 – Conceptos básicos.

Modificación estructural de un trámite: se entiende que hay modificación estructural de un trámite cuando se presente una o varias de las siguientes situaciones: se aumente el tiempo de respuesta al ya señalado; se aumenten o incluyan nuevos requisitos o documentos que incrementen los costos para los ciudadanos, usuarios o grupos de interés; se establezca una tarifa por encima de lo autorizado por la ley; se reduzca la vigencia de los documentos o productos del trámite, (aunque esta información no reposa en SUIT debe garantizar el sustento normativo que faculta la reducción de vigencias); se presente traslado de competencias a otra entidad que afecten o modifiquen el procedimiento y las normas vigentes.

Otros procedimientos administrativos (OPAS): 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[4].

Procesos automatizados: son aquellos procesos cuyas actividades se realizan haciendo uso de tecnologías, sin requerir la intervención humana.

Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP): conjunto de acciones programadas para promover una cultura de legalidad, prevenir la corrupción y fortalecer la confianza ciudadana dentro de la entidad.

Racionalización de trámites: es la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimento de sus obligaciones[5].

Racionalización administrativa: acción o medida de mejora que implica la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u OPA[6].

Racionalización normativa: Acción o medida de carácter legal para mejorar los trámites, asociada a la modificación, actualización o emisión de normas[6].

---

[4] Tomado del Procedimiento para la creación o modificación estructural de tramites en su versión No. 2 de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de la Función Pública.

[5] Tomado de la Guía de Usuario del Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3 – Conceptos básicos

[6] Tomado de Apoyo de SUIT al cumplimiento de las fases de la Política de Racionalización de Trámites, disponible en https://www1.funcionpublica.gov.co/web/suit/material-de-capacitacion.

Racionalización tecnológica: Acción o medida de mejora que involucran el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites[6].

Servicios: son el resultado que obtiene el ciudadano por parte de la institución al ejecutar un procedimiento administrativo. Estos pueden ser tangibles e intangibles

Sistema Único de Información de Trámites (SUIT): es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos del Estado. Es la única fuente válida de información exigible y oponible a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Así mismo, es la herramienta que facilita la implementación de la política de racionalización de trámites establecida en la Ley 962 de 2005 y en el Decreto Ley 019 de 2012, se puede acceder al sistema, información, guías y lineamientos en la página del DAFP.

Tramite: conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional que deben efectuar la ciudadanía, usuarios(as) o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública, o particular que cumple funciones públicas o administrativas, para hacer efectivo un derecho, ejerce una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley[7].

6. GENERALIDADES/POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La racionalización de trámites y OPAS busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la Alcaldía de Pasto, y es un procedimiento permanente de responsabilidad de los Lideres de los Procesos, quienes deben velar por mantener actualizado su inventario de oferta de trámites y OPAS; garantizar que la información registrada en el SUIT sea veraz y de estricto cumplimiento, registrando cualquier cambio o modificación estructural en el SUIT y ejecutar acciones de racionalización que permitan implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y servicios existentes.

Las acciones a establecerse en la estrategia de racionalización de tramites van ligadas al tipo de racionalización en cuenta la siguiente información:

[7] Tomado del Procedimiento para la creación o modificación estructural de tramites en su versión No. 2 de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de la Función Pública.

Tipo de racionalización	Acciones de racionalización
Normativa	Ampliación de cobertura
	Aumento de vigencia del trámite
	Eliminación de documentos
	Eliminación de requisitos (verificaciones)
	Eliminación del trámite
	Eliminación por decreto Ley 2106 de 2019 Art.6. pasa a consulta de acceso a la información pública
	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
Administrativa	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 de trámites u otros procedimientos administrativos
	Extensión en 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 de tiempos de respuesta o duración del tramite
	Reducción, estandarización y/o optimización de formularios
Tecnológica	Aplicaciones móviles
	Atención o asesoría virtual a través de plataformas tecnológicas
	Autenticación digital
	Carpeta ciudadana
	Desmaterialización
	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite
	Firma electrónica
	Formularios diligenciados en línea
	Interoperabilidad externa
	Interoperabilidad externa a través de los servicios ciudadanos digitales - Xroad
	Interoperabilidad interna
	Optimización del aplicativo de cara al usuario
	Optimización del aplicativo por digitalización o automatización (Decreto 088 del 2022)
	Pago en línea
	Pago en línea por Pay Pal
	Pago en línea por PSE
	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos
	Reducción y/o eliminación del pago
	Respuesta y/o notificación por medios electrónicos
	Trámite total en línea
	Validación de datos a través de medios tecnológicos
	Ventanilla única institucional

Fuente, SUIT.

La documentación de respaldo de trámites y OPAS será el procedimiento debidamente documentado dentro del Sistema de Gestión de Calidad (SGC.), en el formato aprobado y vigente, donde se deberán establecer los requisitos legales exigibles para el ciudadano y/o los pasos a seguir, igualmente los formularios o formatos relacionados con el trámite deberán ser documentos registrados en el SGC. En caso de que no exista esta documentación, el primer paso consistirá en levantarla, aprobarla en el SGC y registrar el trámite en el SUIT a través de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional.

Los diferentes procesos que cuentan con trámites y OPAS registrados en el SUIT, deberán llevar registro mensual del número de veces que los usuarios acceden a los mismos, ya sea de forma presencial o en línea; estos se denominan datos de operación y deberán ser reportados mensualmente a la Unidad de Atención al Ciudadano a través del mecanismo que para ello se disponga.

El rol de Administrador del Sistema para el cargue de información en el SUIT, es de responsabilidad del (la) Jefe de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional (OPGI). Existe también un rol de seguimiento a cargo de la Oficina de Control Interno, quien tiene usuario independiente para el acceso al SUIT. En la ejecución de estas actividades se deben tener en cuenta los lineamientos establecidos en la Guía de Usuarios del DAFP para cada perfil. La Unidad de Atención al Ciudadano tiene el rol de Gestor de Datos de Operación dentro del SUIT, por lo tanto, es la encargada del registro mensual de los datos de operación en dicho sistema con la información que entregan los diferentes procesos responsables de los trámites y OPAS.

Anualmente, y dentro de la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, se debe revisar que el inventario de trámites y OPAS cumplan con los lineamientos y criterios fijados por la Política de Racionalización de Trámites y demás normas que regulen la materia. Así mismo, anualmente se deberá elaborar la estrategia de racionalización de trámites que se articula al Programa de Transparencia y Ética pública, haciendo uso de los lineamientos establecidos en el Decreto 1122 de 2024.

Las consultas de acceso a información pública deberán ser gratuitas, salvo que se trate de normas de carácter especial, asociados al régimen mercantil, laboral, profesional y de seguridad social, de acuerdo al artículo 15 de la ley 2052 de 2020.

La Alcaldía de Pasto debe adelantar las gestiones necesarias para lograr la automatización y digitalización de los trámites existentes, teniendo en cuenta los plazos que determine el DAFP y las entidades involucradas. Igualmente deberá identificar las cadenas de trámites en las cuales participa, así como priorizar la simplificación de los trámites asociados a dichas cadenas y la interoperabilidad con las demás entidades participantes.

De acuerdo a la Ley 2106 de 2019 en su artículo 17 "Transacciones a través de medios electrónicos", es necesario que se habiliten medios de pago electrónicos para los tramites de la Alcaldía de Pasto.

7. CONTENIDO

TAREA	PUNTO CRITICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
1. Revisar el inventario de trámites, OPAS y consultas de acceso a información pública, en base a la normatividad vigente. La revisión de trámites, OPAS y consultas de acceso a información pública debe realizarse con periodicidad semestral (artículo 4 ley 2052). Los procesos responsables de trámites deberán revisar las hojas de vida de cada trámite, las cuales se encuentran cargadas en el SUIT y que serán facilitadas por la OPGI. En caso de que dicha información se encuentre desactualizada deberán realizar una solicitud escrita a la OPGI, al correo mipg@pasto.gov.co describiendo la actualización que requiere y los soportes normativos que justifiquen dichos ajustes. En caso de que las tarifas de los trámites se encuentren desactualizadas, se deberá adjuntar la ley o el decreto ley que justifique la tarifa actual. Dicha justificación y soporte normativo de la solicitud de ajuste se enviará por parte de la OPGI al DAFP, quienes darán el concepto final o el procedimiento a seguir para la actualización de dicho trámite. **Nota:** es deber de la Alcaldía de Pasto, y por ende de los Lideres de Proceso, que todos los productos y servicios que se ofrecen al ciudadano y que cumplen las características de trámites, OPAS y consultas de acceso a información pública, estén debidamente registrados en el SUIT.	Análisis jurídico y técnico de los trámites y OPAS	Líderes de Proceso	Formato RCC-F-004 Oferta Institucional para la ciudadanía

TAREA	PUNTO CRITICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
De ser necesario, la OPGI prestará apoyo metodológico en esta tarea a los procesos que lo requieran.			
2. Registrar y/o actualizar trámites y OPAS en el SUIT. Esta actividad se desarrolla de acuerdo a las solicitudes que entreguen los Lideres de Procesos, las cuales deben estar debidamente soportadas con el borrador de la actualización del procedimiento y, de ser necesario, su Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR). Teniendo en cuenta que el Artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 establece que, la información en el SUIT, debe estar actualizada dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación, las solicitudes de actualización en el SUIT se deben realizar, por parte de los Lideres de los Procesos a la OPGI, 15 días calendario antes de la implementación de las modificaciones en los trámites y solo se podrán efectuar cuando la OPGI confirme su registro satisfactorio en el SUIT y la aprobación por el DAFP. Los Líderes de Proceso tienen, por lo tanto, la responsabilidad de mantener actualizados los trámites en el SUIT, a través de las solicitudes que realicen a la OPGI.		Líder del Proceso Mejora Continua	Registro en el SUIT
3. Difundir información sobre la oferta institucional de trámites y OPAS. Esta tarea se debe realizar anualmente por parte de los Líderes de Procesos y se deberá utilizar los medios de comunicación disponibles con apoyo de la Oficina de Comunicaciones. Es de vital importancia que el desarrollo de esta tarea se haga en un lenguaje claro.		Líderes de Proceso	Evidencias de la difusión

4. Identificar trámites y OPAS de alto impacto a racionalizar, teniendo en cuenta ejercicios de participación y consulta ciudadana, así: • Analizar los trámites con mayor frecuencia de solicitud o volúmenes de atención. • Analizar los trámites con mayor tiempo de respuesta por parte de la entidad. • Identificar trámites que están relacionados con las metas de los Planes de Desarrollo (nacional o territorial). • Identificar los trámites que están incluidos dentro de los Centros Integrados de Servicio al Ciudadano. • Identificar los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos. • Identificar los trámites que requieren mayor atención en razón a su complejidad, costos y afectación de la competitividad, de conformidad con las encuestas aplicadas sobre percepción del servicio a los ciudadanos. • Analizar e identificar los trámites de la entidad que fueron objeto de observación por parte de las auditorías. • Identificar los trámites de mayor tarifa para los usuarios. Con base en el análisis de todas las variables anteriores, se prioriza el conjunto de trámites a racionalizar en la vigencia. Esta tarea deberá realizarse anualmente en las fechas que establezca la OPGI, para presentar a más tardar el 30 de noviembre de cada vigencia.		Líderes de Proceso	Plataforma SUIT
5. Formular anualmente la estrategia de racionalización de trámites. La estrategia de racionalización se establece con los trámites priorizados, a través del planteamiento de acciones de		Líderes de Proceso con apoyo metodológico de la OPGI	Estrategia de racionalización de trámites registrada en el SUIT

racionalización normativas, administrativas y/o tecnológicas, y los plazos para la ejecución de dichas acciones. Aquellos trámites priorizados deberán tener su respectivo análisis de causa y para formular la Estrategia de Racionalización de Trámites, cuyo objetivo en ofrecer trámites optimizados, por tanto, se deberán identificar acciones para atacar dichas causas y minimizar los efectos negativos de los problemas relacionados con los trámites que permitan añadir mayor valor al usuario. Para la definición de las acciones de racionalización a continuación se listan algunas mejoras que se pueden aplicar, aunque también se podrán formular acciones adicionales. En todo caso la definición de actividades de racionalización debe implicar: a) Disminución de costos. b) Disminución de requisitos para llevar a cabo el trámite. c) Disminución de tiempos de ejecución del trámite. d) Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado, haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación. e) Ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias, documentos, etc. f) Otros aspectos que representen una menor carga para el ciudadano y un mayor valor agregado. Las acciones de racionalización que efectivamente se identifiquen pueden estar categorizadas así: • Racionalización normativa. • Racionalización administrativa. • Racionalización tecnológica. Las acciones que se definan implementar en la vigencia se deberán registrar en el formato PE-F-061 "Estrategia de racionalización de trámites" y se deberán presentar por escrito,			

remitiendo el formato debidamente firmado al correo mipg@pasto.gov.co y remitiendo una copia editable. La estrategia deberá presentarse a la OPGI a más tardar el 30 de noviembre de cada vigencia para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 612 de 2018. La OPGI, realizará la revisión de la estrategia de racionalización de trámites formulada y procederá con el registro de la estrategia en el SUIT. Los Líderes de Proceso deberán implementar las acciones de racionalización en los plazos establecidos en la Estrategia de Racionalización de Tramites.			
6. Realizar permanentemente el monitoreo y seguimiento al cumplimiento de la Estrategia de Racionalización de Trámites. La oficina de Control interno es la responsable de realizar el seguimiento y la OPGI adelanta el monitoreo de la estrategia, estas actividades se implementan de acuerdo a la periodicidad definida en el PTEP y con los lineamientos que establezcan estas dos oficinas. Esta actividad se realizará con la información que entregue el Líder del Proceso responsable del trámite, respecto al avance de las acciones establecidas en la estrategia de racionalización de trámites.		Oficina de Control Interno y OPGI	Seguimiento y Monitoreo realizado en el SUIT
7. Medir la percepción de los usuarios frente a la gestión de los trámites para divulgarlos a la ciudadanía y al interior de la entidad. Aplicar la encuesta de satisfacción que tiene dispuesta el proceso de relacionamiento con la ciudadanía en el formato RCC-F-001, para conocer el nivel de satisfacción respecto a la prestación de los trámites ofrecidos por la Alcaldía de Pasto y entregar un reporte trimestral a la Unidad de atención al ciudadano para que esta información sea		Líderes de Proceso	Informes de análisis de resultados

procesada e incluida en los informes de PQRSD que realiza esta área.			
8. Realizar campañas de difusión y apropiación de las mejoras de los trámites a nivel interno y externo. De manera periódica y a medida que se implementen las estrategias de racionalización de los tramites se debe realizar la difusión de las mismas. Esta tarea debe adelantarse por parte del líder del proceso y con el acompañamiento de la Oficina de Comunicación Social.		Líderes de Proceso	Evidencias de las campañas

8. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ANA ARLESA BURGOS ORDOÑEZ Profesional Universitaria OPGI	CAREN FORERO JURADO Profesional Contratista OPGI	NELSON HERNÁN ROSERO ERASO Jefe OPGI