



Alcaldía Municipal  
de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA**



# PLAN DE RACIONALIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITES O SERVICIOS 2019



## PRESENTACIÓN

La administración municipal de la ciudad de Palmira – Valle del Cauca, aplicando los lineamientos emanados por el Ministerio de las TIC a favor y mejoramiento en la atención al ciudadano, se tiene como desafío en el desarrollo de la gestión pública una eficiente interacción con el Estado donde se le garantice a la comunidad en general la satisfacción de sus necesidades, el respeto y trato digno al ciudadano, la efectividad de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y la facilitación de la gestión de los servidores públicos, se formula la presente política para su implementación en la Alcaldía de Palmira.

El presente documento diseñado por la Dirección TlyC (Tecnologías, Innovación y Ciencia) de la Alcaldía de Palmira, se enfoca en definir las acciones que la Alcaldía debe abordar para mejorar, transformar o eliminar trámites que presta la entidad a la ciudadanía en general a fin de racionalizarlos.

Se determinan criterios coherentes en los trámites que se prestan al ciudadano a través del diseño de un procedimiento continuo, sin retrocesos ni retrasos, ágil y transparente. Busca reducir tiempos, requisitos, procedimientos, barreras y cargas de acceso ocasionadas, orientándose hacia una información integrada, interactiva y personalizada, para lo cual se debe procurar utilizar tecnologías de información.

Este proceso implica también, reducir la complejidad cada vez que sea posible, conduciendo a menos etapas, menos interdependencias, menos procedimientos. Es la organización lógica de las actividades, con el fin de obtener un mayor rendimiento en los trámites, cumpliendo con la normatividad vigente.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b> .....	3
CONCEPTOS CLAVE .....	3
<b>MARCO NORMATIVO</b> .....	7
<b>OBJETIVOS</b> .....	11
OBJETIVO GENERAL .....	11
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	11
<b>FASES DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b> .....	12
FASE 1: IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES .....	12
FASE 2: PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES.....	12
FASE 3: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	13
FASE 4: INTEROPERABILIDAD .....	14
FASE TRANSVERSAL: CONTROL .....	14
<b>ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN</b> .....	15
<b>ANEXOS</b> .....	18

## 1. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### 1.1. CONCEPTOS CLAVE

*Trámite:* Conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio. Otros

*procedimientos administrativos (OPA):* Conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

*Racionalización de trámites:* Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

*Automatización de Trámites -Procedimientos Administrativos regulados* Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites

*Optimización de Trámites -Procedimientos Administrativos regulados* Conjunto de actividades o iniciativas de racionalización o simplificación administrativa que componen las mejoras de optimización propuestas por una cadena de trámites.

*Procesos Estratégicos* (también denominados gerenciales): Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la Dirección. *Procesos de Apoyo* (también denominados procesos de soporte): Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación,

análisis y mejora. Procesos de evaluación, análisis y mejora: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición y seguimiento, auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Procesos Misionales (también denominados procesos clave, de prestación del servicio, procesos esenciales): Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

*Procedimiento Administrativo Regulado –Trámite.* Se consideran como el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite-Procedimiento Administrativo Regulado se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite-Procedimiento Administrativo Regulado) cuando la Administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

*Procesos Misionales* (también denominados procesos clave, de prestación del servicio, procesos esenciales): Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

*Procedimiento Administrativo Regulado –Trámite.* Se consideran como el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite-Procedimiento Administrativo Regulado se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite-Procedimiento Administrativo Regulado) cuando la Administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

El trámite-Procedimiento Administrativo Regulado, siempre es generado por un agente externo a la organización, según una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración pública.

Los trámites-Procedimientos Administrativos Regulados, implican una interacción o encuentro entre la Administración pública y la sociedad, y tienen como propósito facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos. Por tanto, fiel a los principios constitucionales, la Administración pública no impondrá trámites ni exigirá requisitos que no estén contemplados en la ley o no hayan sido autorizados expresamente por esta (Constitución Política de 1991).

Algunas características de los trámites-Procedimientos Administrativos Regulados son:—A solicitud de un agente externo a la organización.—Demandados, solicitados o adelantados por un usuario

(entidad gubernamental, gremio, empresa o ciudadano).—Realizarlos implica un número de pasos o acciones.—Se obtiene un determinado producto, servicio, reconocimiento, derecho o se cumple una obligación.—Responden a la razón de ser y objetivos de la organización.—Están soportados en la norma.

*Procedimientos policivos.* Las autoridades de policía ejercen función jurisdiccional y las providencias que dicten son actos jurisdiccionales. Esta asignación especial de atribuciones jurisdiccionales a las autoridades policivas se aviene con el precepto constitucional del artículo 116 inciso 3, según el cual "excepcionalmente la ley podrá atribuir función jurisdiccional en materias precisas a Aunque las autoridades que ejercen funciones de policía (Ej. Inspectores de Policía) se encuentren dentro de la administración pública, no todas sus actuaciones son

## 2. MARCO NORMATIVO

El Estado Colombiano en constante evolución normativa, soporta de forma clara y jurídicamente la modernización del Estado, donde las administraciones públicas y las privadas que ejercen funciones públicas deben propender por la economía, eficiencia, eficacia, igualdad y oportunidad en el cumplimiento de sus funciones. Dentro de la normativa existente, se destaca:

Constitución Política de Colombia -artículo 3, se establecen como principios de la función administrativa los relacionados con la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia; se resalta como finalidad de la función administrativa, el hecho de que el Estado busca satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes.

Constitución Política de Colombia -artículo 288, establece la disposición a establecer en términos de la ley, la distribución de las competencias entre la Nación y las entidades territoriales, donde tales competencias atribuidas a los distintos niveles territoriales serán ejercidas conforme a los principios de coordinación, concurrencia y subsidiariedad; resaltando así, en virtud del principio de coordinación y colaboración, que las autoridades administrativas deben garantizar la armonía en el ejercicio de sus respectivas funciones con el fin de lograr los cometidos estatales, aspecto preponderante para el manejo de la información pública, así como para el fortalecimiento de las reglas de interoperabilidad, que permiten la aplicación de la racionalización de trámites, es así que, en consecuencia, tales autoridades administrativas, prestarán su colaboración a las demás entidades para facilitar el ejercicio de sus funciones y se abstendrán de impedir o estorbar su cumplimiento por los órganos, dependencias, organismos y entidades titulares.

Es así que se define la supresión y simplificación de trámites estableciendo como prioridad de todos los planes de desarrollo administrativo, formulados de conformidad con las metodologías que establezca el DAFP para tal caso, diagnosticar y proponer la simplificación de procedimientos, la supresión de trámites innecesarios y la observancia del principio de buena fe en las relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos o usuarios

Ley 527 del 18 de agosto de 1999, por la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones y el Decreto 188 de 2004, por el cual se reestructura el Departamento Administrativo de la Función Pública, en donde establece en su "Artículo 1°. Objeto. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública, formular las políticas generales de Administración Pública, en especial en materias relacionadas con Empleo Público, Organización Administrativa, Control Interno y Racionalización de Trámites de la Rama Ejecutiva del Poder Público".

El CONPES 3292 de 2004 relaciona el proyecto de racionalización y automatización de trámites con el objetivo de establecer un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración Pública. Dentro de las estrategias de racionalización de trámites establece la Coordinación institucional y adecuación normativa, el análisis funcional para la racionalización y el fortalecimiento tecnológico.

Ley 962 de 2005, dicta 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. En la misma se contemplan disposiciones comunes a toda la Administración Pública muy útiles entre las que se destacan la reserva legal de permisos, licencias o requisitos; procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley; información y publicidad de requisitos; el fortalecimiento tecnológico y el uso de medios electrónicos para poner a disposición la información al público.

Ley 1437 el 18 de enero de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En esta Ley tiene como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares. Así mismo, se establecen los derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones tanto del ciudadano como del Estado.

Ley 1450 de 2011, artículo 232, prevé que los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva de los órdenes nacional y territorial deberán racionalizar sus procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el propósito de ofrecer una oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones.

Decreto Ley 019 del 10 de Enero de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública. Norma que se consolida como la mayor y efectiva herramienta emitida por el Gobierno Nacional para suprimir trámites o requisitos de ellos, logrando mejorar la relación existente entre el ciudadano y el Estado. Directiva presidencial 04 de 2012, donde exige la implementación de la política de eficiencia administrativa y de Cero Papel, consistente en la sustitución de los flujos documentales en papeles por soporte y medios electrónicos, la cual tiene por objeto impactar a favor del ambiente e incrementar la eficiencia administrativa. Indica que todas las entidades deberán identificar, racionalizar, simplificar y sistematizar los trámites y los procesos, procedimientos y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio e la gestión de las entidades.

Decreto 2484 del 3 de diciembre de 2012, por medio del cual establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión. En este Decreto establece -entre otros-las políticas de Desarrollo Administrativo orientadas a la optimización y modernización del Estado y por supuesto del mejoramiento de su relación con el ciudadano, entre los que se tienen la “Eficiencia administrativa: Orientada a identificar, racionalizar, simplificar y sistematizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado. Incluye, entre otros, los temas relacionados con gestión de calidad, eficiencia administrativa y cero papel, racionalización de trámites, modernización institucional, gestión de tecnologías de información y gestión documental”

Decreto 2609 de 14 de diciembre de 2012, por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 200, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado. Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, y se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones, en su artículo 5 establece a implementación de la Estrategia Gobierno en línea y de la responsabilidad de adelantar actividades anti trámites al interior de la entidad.

Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales: El derecho de Hábeas Data, es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bases de datos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Decreto 1377 de 2013: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales, el cual, de conformidad con su artículo 1°, tiene por objeto“(…) desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”.

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, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información y se dictan otras disposiciones.

Nuevas funcionalidades del SUIT 3.0: Mejoran el proceso de registro y de consulta de los Procedimientos Administrativos Regulados -PAR y Otros Procedimientos Administrativos Regulados

OPAR-, apoya los objetivos de la política de racionalización y contribuye al desarrollo de su gestión, se crean dos nuevas funcionalidades y un reporte:

1-Gestión de inventarios le permite conocer y registrar todos los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario –OPA que realiza su institución hacia los ciudadanos, bien sean propuestos por la misma institución o por el DAFP, a partir de la fecha, para el registro de un trámite u OPA se debe hacer uso de esta funcionalidad, en la cual el Administrador de Gestión o Jefe de Planeación debe autorizar su registro.

2. Gestión datos de operación le permite registrar los siguientes datos e identificar los trámites y OPA de mayor impacto, los cuales pueden ser objeto de racionalización:

- Número de solicitudes efectuadas en línea (uso de medios electrónicos)
- Número de solicitudes efectuadas parcialmente en línea"
- Número de solicitudes efectuadas de forma presencial"
- Número total de solicitudes recibidas"
- Número de PQRS recibidas

3. Adicionalmente para las instituciones del orden nacional, se integra con el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión –FURAG, apoyando el proceso de evaluación de la Estrategia de Racionalización de Trámites, dentro del componente de Eficiencia Administrativa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Para hacer uso de esta funcionalidad se debe habilitar o crear el rol de: Gestor de Operación: Reporte de gestión le permite conocer el estado de avance de su institución de acuerdo con su inventario de trámites y OPA, además de realizar comparativos con otras instituciones.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. OBJETIVO GENERAL

Propender por una Administración Municipal de la ciudad de Palmira moderna, eficiente y transparente como instrumento para optimizar el desarrollo de las políticas públicas con el fin de proporcionar una eficiente y eficaz atención al ciudadano.

#### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Optimización del trámite con la reducción de tiempos de respuesta, transparencia, facilidad de canales de acceso y mejoramiento de procesos en la entidad
- Ahorro de dinero dada la reducción de documentos requisitos y facilidad de ejecución del trámite
- Analizar los diferentes trámites-Procedimientos Administrativos Regulados y servicios-Otros Procedimientos Administrativos Regulados, a fin de obtener una información consistente, necesaria y suficiente para facilitar la relación con los usuarios.
- Racionalizar y optimizar los Trámites -Procedimientos Administrativos Regulados y servicios -Otros Procedimientos Administrativos Regulados de la Alcaldía de Yopal.
- Sistematizar los Trámites que presenten viabilidad de ser electrónicos-Procedimientos Administrativos Regulados y servicios -Otros Procedimientos Administrativos Regulados optimizados.
- Optimizar y actualizar los procesos y procedimientos de la administración municipal
- Implementar la ventanilla única de trámites -Procedimientos Administrativos Regulados automatizados
- Fomentar la cultura del autocontrol en los servidores públicos a través del conocimiento de los procesos y procedimientos propios de su cargo.
- Eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

## 4. FASES DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### 4.1. FASE 1: IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

Fase en que se establece el inventario (Anexo 1) de trámites propuestos por la función pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Como medio de identificación la Alcaldía Municipal de Palmira utiliza las siguientes herramientas:

- Reuniones
- Comités

Conformados por 1 equipo el cual se encuentra constituido por los siguientes organismos de la administración municipal.

- Administrador de trámites: conformado por 10 Secretarías (Anexo 2) las cuales poseen trámites y servicios a los ciudadanos y la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Administrador de la Racionalización del Trámite: conformado por la Dirección de TlyC (Tecnología, Innovación y Ciencia) de la Alcaldía Municipal.
- Administrador de Control: Conformado por la Oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Palmira.

Nota Aclaratoria. La administración de la racionalización del trámite la realiza en la Alcaldía de Palmira, por la Dirección de TlyC (Tecnología, Innovación y Ciencia), debido al desarrollo tecnológico que conlleva los procesos de racionalización dentro de la administración Municipal.

### 4.2. FASE 2: PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES

Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo. Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades y acerquen a la administración Municipal con el ciudadano.

Factores externos: Plan Nacional / PQRS de la ciudadanía / Auditorías externas / Encuestas a la ciudadanía / frecuencia de solicitud del trámite / Comparación con otras entidades del estado.

Factores internos: Pertinencia del trámite / Auditorías internas / complejidad del trámite / costos / tiempos de ejecución.

En esta fase se priorizan los trámites que se determinan en el inventario de la fase 1, teniendo como criterio principal la facilidad de racionalización. En esta fase los encardados del proceso de la priorización la realizan los Equipos Administradores con la Oficina de Control Interno a través de comités. Obteniendo los siguientes resultados.

- Listado de trámites a priorizar (Anexo 3).
- Estrategia de racionalización.

### 4.3. FASE 3: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Alcaldía Municipal de Palmira busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y página web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en la realización de trámites y adquisición de servicios.

En esta fase se realiza la aplicación de parámetros de racionalización en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), utilizando la siguiente información:

#### Datos de trámites a racionalizar

- Tipo
- Numero
- Nombre
- Estado

#### Acciones de racionalización a desarrollar

- Situación actual
- Mejora por implementar
- Beneficios al ciudadano o entidad
- Tipo de racionalización
- Acciones de racionalización

#### Plan de Ejecución

- Fecha de Inicio
- Fecha final de racionalización
- Responsable
- Justificación

Para definir los parámetros se realizan comités conformados por la los Administradores de Trámites y la Oficina de Control Interno. Utilizando como herramientas la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y la Matriz de Comparación.

#### 4.4. FASE 4: INTEROPERABILIDAD

Interoperabilidad asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc. Dentro de la interoperabilidad se consideran las cadenas de trámites y las ventanillas únicas.

**Cadena de trámites:** Serie de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.

**Ventanilla única virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario que están en cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.

#### 4.5. FASE TRANSVERSAL: CONTROL

Seguimiento y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno, Calidad y Planeación, apoyado sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).

Como herramientas de control se Utilizan las siguiente Actividades:

- Comités
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).

Dentro de la Alcaldía Municipal de Palmira la Fase de control es de carácter transversal, ya que se ejecuta en todas las fases anteriores como control y seguimiento



República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA**



## 5. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Plantilla Único - Hijo	3496	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	Inscrito	Es trámite se realiza solo presencial en los puntos de atención indicados por la institución, que hace relación al Edificio CAMP	El trámite pasa de ser de forma presencial a estar totalmente en Línea disponible en línea a través de la web <a href="http://www.palmira.gov.co">www.palmira.gov.co</a>	Optimización del trámite con la reducción de tiempos de respuesta, transparencia, facilidad de canales de acceso y mejoramiento de procesos en la entidad	Tecnológica	Pago en línea	02/01/2019	15/04/2019	Secretaria de Hacienda	

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP  
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Teléfono: 2709648



Plantilla Único - Hijo	3497	Certificado de estratificación socioeconómica	Inscrito	Para realizar el trámite se solicitan 8 requisitos	Se pretende mejorar facilitando el trámite, con la reducción de 8 requisitos a 3 requisitos	Ahorro de dinero dada la reducción de documentos requisitos y facilidad de ejecución del trámite	Administrativa	Eliminación de requisitos (verificaciones)	15/04/2019	31/05/2019	Secretaria de Planeación	
Plantilla Único - Hijo	33870	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Inscrito	Tiempo de duración del trámite es de 6 Seis Meses	Tiempo de Duración del trámite paso a un 1 Mes	Reducción en Tiempo de Obtención, optimizando tramites más ágiles	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	01/05/2019	15/06/2019	Secretaria de Hacienda	
Plantilla Único - Hijo	33880	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	Inscrito	Tiempo de obtención es de 15 días	Tiempo de obtención de 8 días	Reducción en el tiempo de obtención del trámite, servicios más ágiles	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	15/03/2019	15/06/2019	Secretaria de Hacienda	



## Anexo 2. ADMINISTRADORES DE TRÁMITES

Conformación del Comite de Tramites del Municipio de Palmira.

COMITÉ ADMINISTRADOR DE TRAMITES Y SERVICIOS		
DEPENDENCIA	TITULAR	FUNCIONARIO ENLACE
Secretaría de Hacienda	ADRIANA MARIA REYES	ALEXANDER GONZALEZ GARZÓN
		ALEXANDRA CAÑARTE VELÁSQUEZ
Secretaría de Educación	FERNANDO RIOS HERNÁNDEZ	LISETH POLANIA
Secretaría de Transito	ERMINSON ORTIZ SOTO	ALEXANDER EUSSE SANCHEZ
Dirección de Gestión del Medio Ambiente	PATRICIA MUÑOZ MUÑOZ	DAGOBERTO AYALA AYALA
Secretaría de Gobierno	FABIO MEJIA VELASCO	ALDEMAR LUNA LUNA
Secretaría de Salud	GLORIA AMPARO VILLALOBOS MUÑOZ	RUBÉN DARÍO SALAMANCA GONZALEZ
Secretaría de Participación Comunitaria	CARMEN ELISA APARICIO TAKEGAMI	YOLANDA PULIDO ESCOBAR
Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda	EVIER DE JESUS DAVILA GUEVARA	VIVIANA RUBIO ÁVILA
Secretaría de Planeación	RODRIGO DIAZ RICO	GERMAN ANDRES DUQUE
Secretaría Agropecuaria y de Desarrollo Rural	OSCAR ORDOÑEZ	ALEXANDER OLAYA ÁLZATE
Oficina de Control Interno	JOSE HUMBERTO PACHECO	ARVEY LOZANO



