



RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

CÓDIGO	AP-TIC-PR-14
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	13/11/2024
PÁGINA	1 de 9

PROCESO	Tecnologías de la Información y las comunicaciones	SECRETARIA U OFICINA	Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
PROCEDIMIENTO	Racionalización de Tramites		
OBJETIVO	Establecer lineamientos para la racionalización de trámites, optimizando su gestión mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.		
ALCANCE	Inicia desde la fase de Autodiagnóstico hasta la fase de Difusión		

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A1[1. Identificar trámites que requieren racionalización] A1 --> A2[2. Recolectar Feedback sobre la experiencia actual del usuario] A2 --> Fin{1} </pre>	<p>FASE DE AUTODIAGNÓSTICO</p> <p>1. Realizar un análisis para identificar los trámites y obligaciones, otros procedimientos administrativos (OPAS) que se gestionan en la entidad, que requieran una racionalización.</p>	<p>Secretaria planeación</p> <p>Líder política Racionalización de tramites</p> <p>Líderes de procesos responsables de tramites</p>	<p>Secretarios de Despacho</p> <p>Profesional Universitario</p> <p>Profesional de apoyo</p>	<p>Reporte generado en plataforma SUIT</p>	<p>Reporte plataforma SUIT</p>
<pre> graph TD A2[2. Recolectar Feedback sobre la experiencia actual del usuario] --> Fin{1} </pre>	<p>2. Recolectar Feedback sobre la experiencia actual del usuario y analizar los resultados para detectar problemas comunes en cada uno de los trámites que se encuentran automatizados.</p>	<p>Líder política Racionalización de tramites</p>	<p>Secretario de Despacho</p>	<p>Reporte de formularios diligenciados por los ciudadanos o contribuyentes.</p>	<p>Reporte formularios operador tecnológico</p>



RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

CÓDIGO	AP-TIC-PR-14
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	13/11/2024
PÁGINA	2 de 9

FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No]	[Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
1	3. Evaluar los tramites a priorizar para la racionalización	FASE DE ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO 3. Evaluar los trámites según las pautas emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para definir cuáles deben ser priorizados en los procesos de racionalización.	Líder política Racionalización de tramites	Secretario de Despacho Profesional de apoyo	Acta de reunión (AP-AI-RG-111) Firmada	Acta de reunión (AP-AI-RG-111) Listado Y Priorización De Oportunidades De Racionalización (EX-TIC-RG-02)
	4. Realizar análisis de la documentación del trámite	4. Realizar un análisis detallado de la documentación relacionada con el trámite.	Líder política Racionalización de tramites	Profesional de apoyo Secretario de Despacho	Hoja de Vida del tramite Diligenciada	Hoja de Vida del tramite AP-TIC-RG-25
	5. Realizar la representación del trámite	5. Realizar la representación del trámite por medio de diagramas PEPSU.	Líder política Racionalización de tramites	Profesional de apoyo	Diagrama PEPSU (EX-TIC-RG-05) Diligenciado	Diagrama PEPSU (EX-TIC-RG-05)
2						



RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

CÓDIGO	AP-TIC-PR-14
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	13/11/2024
PÁGINA	3 de 9

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<p>2</p> <p>6. Realizar el diagnóstico del proceso asociado a los trámites priorizados</p>	<p>6. Realizar un diagnóstico detallado del proceso asociado a los trámites priorizados a partir de la información contenida en el diagrama PEPSU y/o diagrama de bloques.</p>	<p>Líder política Racionalización de tramites</p> <p>Líderes de procesos responsables de tramites</p>	<p>Profesional de apoyo</p> <p>Secretarios de Despacho</p>	<p>Formato Análisis Diagrama Bloques Y PEPSU (EX-TIC-RG-04) Diligenciado</p> <p>Hoja de Vida del trámite diligenciada</p>	<p>Hoja de Vida del tramite AP-TIC-RG-25</p> <p>Formato Análisis Diagrama Bloques Y PEPSU (EX-TIC-RG-04)</p>
<p>7. Proponer soluciones para simplificar los trámites</p>	<p>FASE FORMULACION DE ACCIONES Y REDISEÑO DEL TRAMITE</p> <p>7. Proponer soluciones concretas para simplificar los trámites, teniendo en cuenta los datos operacionales, reportados en la vigencia anterior</p> <p>Proponer Mejora Normativas</p> <p>Proponer Mejoras Administrativas</p> <p>Proponer Mejoras Tecnológicas</p>	<p>Líder política Racionalización de tramites</p> <p>Líderes de procesos responsables de tramites</p> <p>Secretaria de Planeación</p>	<p>Secretarios de Despacho</p> <p>Profesional Universitario</p> <p>Profesional de apoyo</p>	<p>Acta de reunión Firmada (AP-AI-RG-111)</p>	<p>Acta de Reunión (AP-AI-RG-111)</p>
<p>8. Formular el plan de acción con actividades a implementar para optimizar el trámite</p> <p>3</p>	<p>8. Formular un plan de acción con las actividades específicas que se van a implementar con el fin optimizar la gestión de los tramites.</p>	<p>Líder política Racionalización de tramites</p> <p>Líderes de procesos responsables de tramites</p> <p>Secretaria de Planeación</p>	<p>Secretarios de Despacho</p>	<p>Plan de Acción estrategia de racionalización de trámites (AP-TIC-RG-36) Diligenciado</p>	<p>Plan de Acción formulado (AP-TIC-RG-36)</p>



RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

CÓDIGO	AP-TIC-PR-14
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	13/11/2024
PÁGINA	4 de 9

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>9. Registrar la estrategia en la plataforma SUIT</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>9. Registrar la estrategia diseñada para la vigencia correspondiente en la plataforma SUIT, una vez sea presentada y aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, donde se llevará el control y seguimiento de su ejecución.</p>	Secretaria de Planeación	Profesional Universitario	Estrategia registrada en el SUIT	Estrategia de racionalización de trámites registrada en SUIT
<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>10. Poner en marcha las medidas de simplificación de trámites</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>FASE DE IMPLEMENTACION</p> <p>10. Poner en marcha las medidas diseñadas para la simplificación de los trámites, de acuerdo con el plan de racionalización formulado.</p>	Líder política Racionalización de tramites Líderes de procesos responsables de tramites	Profesional Universitario Profesional de apoyo	Plan de trabajo estrategia de racionalización de trámites diligenciado y firmado	Plan de trabajo estrategia de racionalización de trámites (AP-TIC-RG-30)
<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>11. Registrar en el SUIT la modificación del formulario integrado del trámite</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">4</p>	<p>11. Registrar en el SUIT la modificación en el formulario integrado de las mejoras realizadas al trámite de acuerdo a lo estipulado en la estrategia de racionalización de trámites, asegurando que los detalles como requisitos, costos y tiempos de respuesta sean precisos</p>	Líder política Racionalización de tramites Líderes de procesos responsables de tramites	Secretarios de Despacho Profesional de apoyo	Formulario integrado modificado	Formulario integrado modificado Solicitud de Modificación formulario integrado SUIT (AP-TIC-RG-35)



RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

CÓDIGO	AP-TIC-PR-14
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	13/11/2024
PÁGINA	5 de 9

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<pre> graph TD 4[4] --> 12[12. Reportar el comportamiento de los datos operacionales de los trámites] 12 --> 13[13. Actualizar el procedimiento asociado al trámite racionalizado] 13 --> 14[14. Realizar monitoreo en el avance de las acciones] 14 --> 5[5] </pre>	<p>12. Reportar el comportamiento de los datos operacionales de los tramites registrados trimestralmente en el SUIIT a la dirección de sistemas integrados de Gestión</p>	Líderes de procesos responsables de tramites	Profesional Universitario Profesional de apoyo	Gestión De Datos Operacionales-Racionalización De Tramites Diligenciado (AP-TIC-RG-34)	Gestión De Datos Operacionales-Racionalización De Tramites (AP-TIC-RG-34)
	<p>13. Actualizar el procedimiento asociado al trámite en SIG para su publicación en la intranet, de acuerdo a la estrategia de racionalización de tramite ejecutada.</p>	Líderes de procesos responsables de tramites	Profesional Universitario Profesional de apoyo	Procedimiento Actualizado	Procedimiento
	<p>FASE DE MONITOREO Y EVALUACIÓN</p> <p>14. Realizar monitoreo, en el avance de las acciones puestas en marcha, evaluando su efectividad en la simplificación de los trámites.</p>	Secretaria de Planeación	Profesional Universitario Profesional de apoyo	Monitoreo realizado en plataforma SUIIT	Monitoreo realizado en plataforma SUIIT



RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

CÓDIGO	AP-TIC-PR-14
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	13/11/2024
PÁGINA	6 de 9

FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No]	[Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
5	15. Presentar información de las acciones de racionalización a la oficina de control interno	15. Presentar información de las acciones de racionalización de tramites, cuatrimestralmente, a la oficina de control interno.	Líderes de procesos responsables de tramites Secretaria de Planeación Líder política Racionalización de tramites	Profesional Universitario	Seguimiento PTEP (EV-CYE-RG-17)	Seguimiento al PTEP (EV-CYE-RG-17)
	16. Realizar la evaluación y seguimiento de la estrategia	16. Realizar la evaluación y seguimiento cuatrimestral de la estrategia de racionalización de tramites, con el fin de evaluar la implementación de la misma en la entidad, usando indicadores como: Disminución de costos. Reducción de tiempos. Mejora en la satisfacción de los usuarios.	Oficina de Control Interno	Profesional Universitario	Informe de control interno Firmado	Informe de control interno EV-CYE-RG-15
	17. Registrar el seguimiento y evaluación de la estrategia en la plataforma SUIT	17. Registrar el seguimiento y evaluación de la estrategia de racionalización en la plataforma SUIT de acuerdo al cumplimiento del mismo.	Oficina de Control Interno	Profesional Universitario	Seguimiento registrado SUIT	Seguimiento de la estrategia SUIT
6						



RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

CÓDIGO	AP-TIC-PR-14
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	13/11/2024
PÁGINA	7 de 9

FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No]	[Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
6	18. Informar a los ciudadanos sobre los cambios y mejoras implementadas en los trámites	FASE DE DIFUSIÓN 18. Informar a los ciudadanos sobre los cambios y mejoras implementadas en los trámites, asegurando la transparencia en la gestión pública.	Líderes de procesos Responsables de tramites Prensa y comunicaciones	Profesional Universitario	Circular, boletín, comunicado emitidos	Circular (AP-AI-RG-115) boletín(ES-DC-RG-11), comunicado (ES-DC-RG-10)
	19. Aplicar encuesta de satisfacción a los ciudadanos	19. Aplicar una encuesta estandarizada de satisfacción donde los ciudadanos puedan expresar sus opiniones y sugerencias sobre los trámites y su simplificación, así mismo donde puedan expresar su nivel de satisfacción e insatisfacción en la prestación del mismo.	Dirección de Atención al Ciudadano Dirección de Sistemas	Secretarios de Despacho Profesional Universitario	Encuestas aplicadas a los trámites	Encuestas parametrizadas tramites.gov.co
	20. Realizar informe de análisis de la satisfacción de la funcionalidad de los trámites	20. Realizar un informe del análisis de satisfacción de la funcionalidad de los tramites en la entidad.	Dirección de Atención al Ciudadano	Secretarios de Despacho Profesional Universitario	Informe de satisfacción de los tramites	Informe (ES-SIG-RG-17)
7						



RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

CÓDIGO	AP-TIC-PR-14
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	13/11/2024
PÁGINA	8 de 9

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<pre> graph TD A[7] --> B[21. Comunicar los avances en la racionalización y los beneficios a los usuarios] B --> C([FIN]) </pre>	21. Comunicar los avances logrados en la racionalización de los trámites y como estos cambios benefician directamente a los usuarios, mejorando su experiencia.	Oficina de Prensa y Comunicaciones Líderes de procesos responsables de tramites Líder política Racionalización de tramites	Profesional Universitario	Pieza Gráfica Publicada	Correo de Solicitud

SALIDA DE LA ACTIVIDAD	Caracterización de hoja de vida tramite Estrategia de Racionalización tramite Estrategia divulgación tramite Monitoreo estrategia de racionalización del tramite Formulario integrado modificado
DEFINICIONES	<p>Racionalización Tecnológica: Optimizar los trámites haciendo una experiencia de atención más eficiente y cercana y a la altura de las necesidades que se requieren en una comunidad mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.</p> <p>Feedback: Retroalimentación Que Se Realiza Sobre Un Asunto O Proceso.</p> <p>SUIT: Sistema Único de Información de Trámites.</p> <p>PTEP: Programa De Transparencia Y Ética Pública.</p>
OBSERVACIONES	

República de Colombia



Gobernación de Santander

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

CÓDIGO	AP-TIC-PR-14
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	13/11/2024
PÁGINA	9 de 9

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	29/12/2022	Versión Inicial del procedimiento	CRISTHIAN BECERRA HERNANDEZ DIRECTOR DE GOBIERNO DIGITAL	MIGUEL GUILLERMO SARMIENTO SECRETARIO TIC
1	13/11/2024	Se establece las fases requeridas para la definición de la estrategia, implementación, monitoreo y seguimiento.	SANDRA LILIANA BAUTISTA ESCOBAR DIRECTORA GOBIERNO DIGITAL	SHIRLEY PAOLA CASTELLANOS MARTÍNEZ SECRETARIA TIC