



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

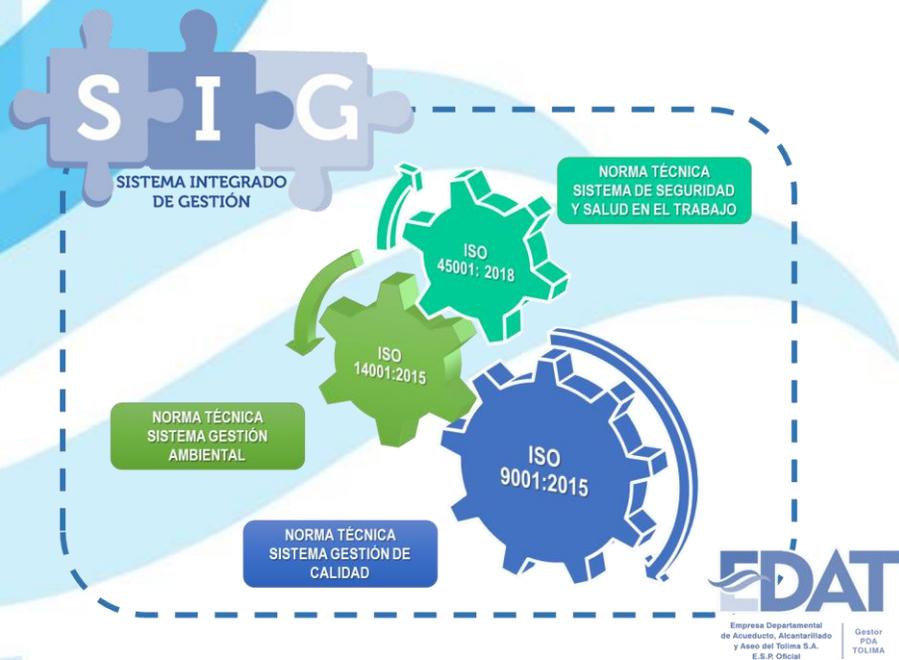


# Capacitación Racionalización de Trámites



# AGENDA

1. BIENVENIDA
2. CONTEXTUALIZACIÓN GENERAL
3. CONFORMACIÓN EQUIPO DE TRABAJO
4. MESA DE TRABAJO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

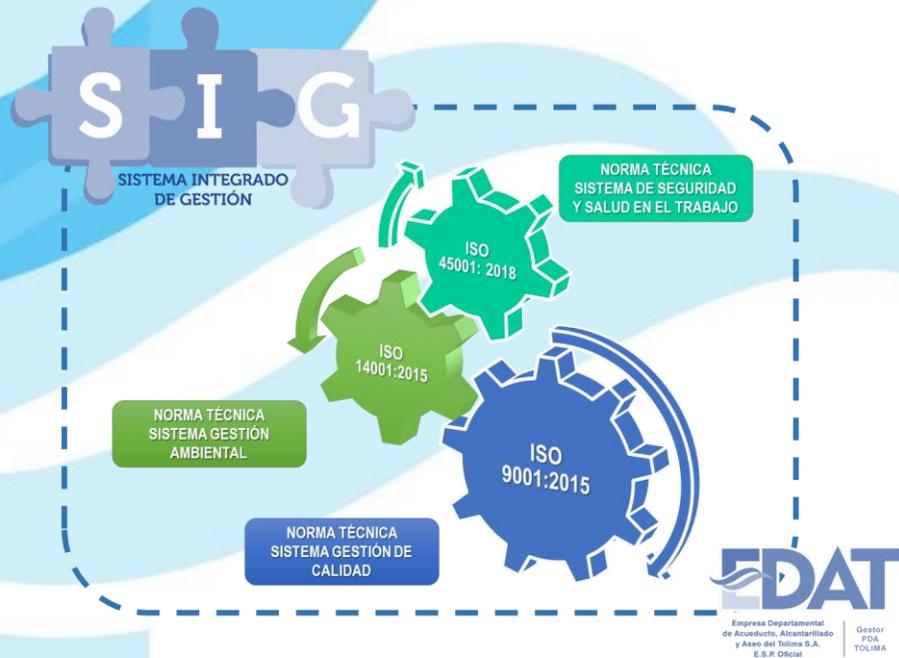


# 1. BIENVENIDA

# REGLAS DE JUEGO



- ✓ Celulares en discreto
- ✓ Participar activamente en el desarrollo de la jornada
- ✓ Actitud será siempre propositiva y proactiva.
- ✓ Dar buen manejo al uso de la palabra.
- ✓ Tomar apuntes y definir compromisos frente a la temática vista



## 2. CONTEXTUALIZACIÓN GENERAL

# MARCO NORMATIVO



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Geor  
PDA  
TOLIMA

Constitución Política de  
Colombia 1991

Integridad y lucha contra la  
corrupción

Ley 190 de 1995  
Ley 1474 de 2011  
Decreto 2641 de 2012  
Conpes 167 de 2013  
Decreto 1081 de 2015  
(art. 2.1.4.1 – 2.1.4.9)



anthoncode.com

Institucionalidad

Ley 489 de 1998  
Decreto 4669 de 2005  
CONPES 3292 de 2004  
CONPES 3785 de 2013

Antitrámites

Decreto Ley 2150 de 1995  
**Ley 962 de 2005**  
Decreto Ley 019 de 2012  
Decreto 2573 de 2014  
Decreto 1081 de 2015  
(art. 2.1.1.1.1 – 2.1.1.6.1)  
Resolución 1099 de 2017  
**Decreto Ley 2106 de 2019**  
**Ley 2052 de 2020**



GOBERNACIÓN  
DEL TOLIMA



El Tolima  
nos une

# Ley 962 de 2005



Revisar cada seis (6) meses que los trámites cumplan con los lineamientos y criterios fijados por la Política de Racionalización de Trámites y demás normas que regulen la materia



Garantizar que los términos para resolver un trámite no superen a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.



- Automatizar y digitalizar los trámites existente
- Disponer de los Trámites en línea creados antes del 2020 identificados en la entidad
- Identificar, priorizar y automatizar de cadenas de trámites.



Elaborar anualmente la estrategia de racionalización de trámites en el Sistema Único de Información de trámites SUIT



Implementar los sistemas necesarios para que las personas en condición de discapacidad visual puedan realizar trámites, procesos y procedimientos.



Generar Incentivos a los ciudadanos que realicen los trámites en línea

Implementar e integrar el servicio de autenticación digital, en el marco de ciudadanos Digitales

# Ley 1712 de 2014

La Racionalización de Trámites es la Política Pública que da cumplimiento a la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información en lo relacionado con la publicación y registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT y en la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC.



**SUIT v3**  
Sistema Único de Información de Trámites



Departamento Administrativo de la FUNCIÓN PÚBLICA  
República de Colombia

**Ingresar al SUIT**

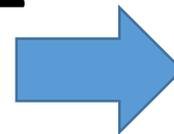
Usuario:

Clave:

Recuerde que después de 3 intentos fallidos se bloqueará su cuenta y debe esperar 10 minutos para volver a intentarlo

# 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"**



# Política de racionalización y automatización de trámites



Política orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

## ¿Qué es racionalizar?

### SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES



Serie de actividades formuladas al interior de cada entidad que buscan reducir: costos, tiempos, documentos, procesos, pasos y acciones no presenciales que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos.

# Tipos de Racionalización

## Racionalización normativa

Ajuste o modificación de instrumentos normativos: Instrucciones, Resoluciones, Circulares, Decretos, Leyes, para simplificar o racionalizar trámites y facilitar la interacción del ciudadano con el Estado.

¿Qué se puede realizar mediante una racionalización normativa?



- Eliminar un trámite
- Reducir o eliminar pagos
- Generar incentivos para pagos
- Eliminar pasos
- Eliminar requisitos
- Eliminar documentos
- Ampliar cobertura
- Ampliar vigencia
- Reducir tiempo

## Racionalización administrativa

Mejora de los procedimientos internos y de las condiciones de prestación del servicio asociados a los trámites y otros procedimientos administrativos

¿Qué se puede realizar mediante una racionalización administrativa?

- Optimización de procesos internos
- Reducción de pasos
- Reducción del tiempo
- Estandarización y simplificación de formularios
- Eliminación de requisitos
- Ampliación de puntos de atención
- Extensión de horarios



## Racionalización tecnológica

**Incorporación de medios electrónicos para automatizar total o parcialmente trámites y otros procedimientos administrativos, de modo que los mismos puedan ser realizados en línea por los ciudadanos**

¿Qué se puede realizar mediante una **racionalización tecnológica**?

- Formularios en línea
- Pagos en línea
- Envío de documentos electrónicos
- Seguimiento en línea
- Firma electrónica
- Trámite totalmente en línea

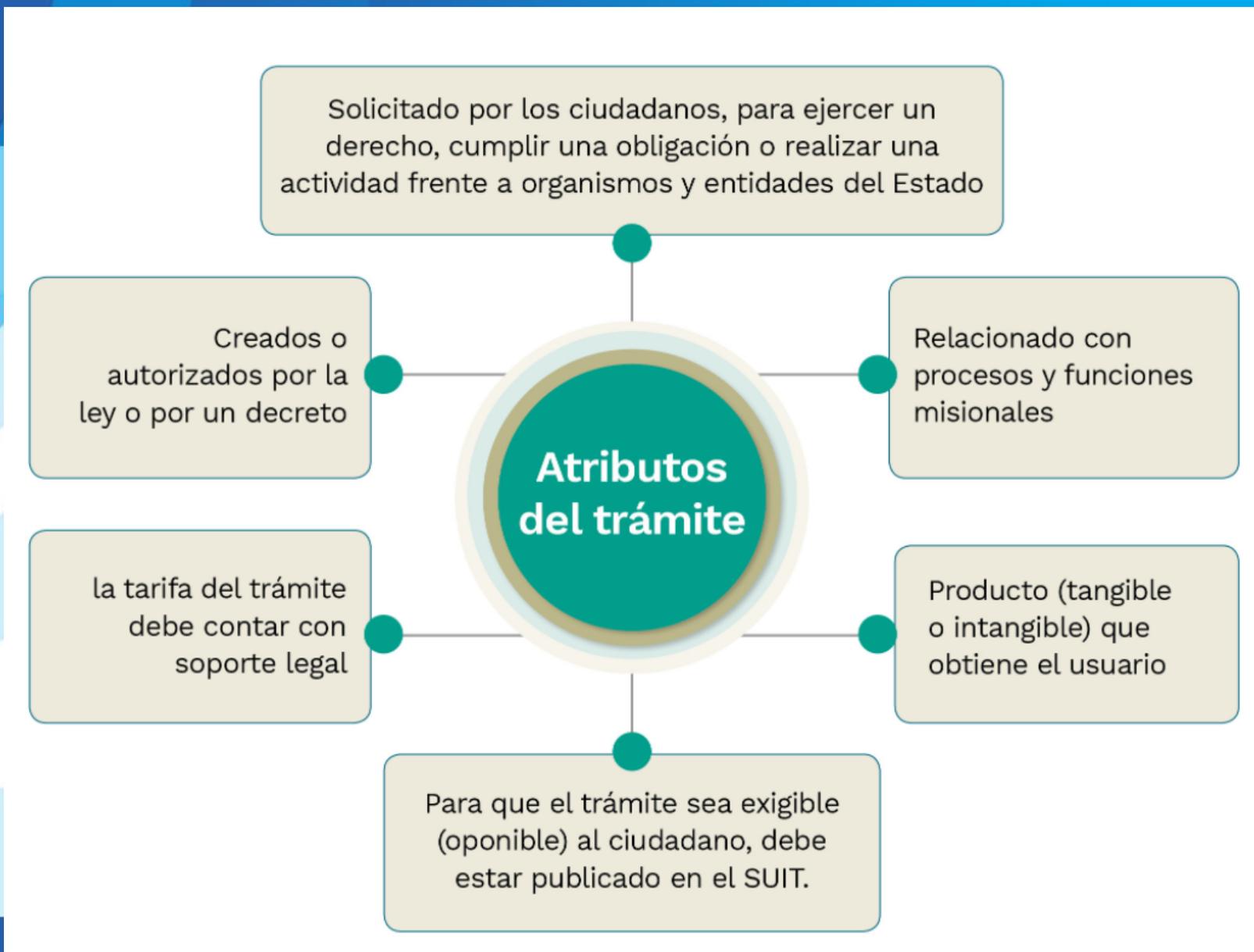


# Atributos

- ✓ Autorizado por la Ley o Decreto que faculta a la entidad
- ✓ Hay una actuación del usuario, ciudadano o grupo de interés (persona natural/jurídica) frente al Estado o Acceso a ejercer un derecho, cumplir una obligación o realizar una actividad
- ✓ Asociado a un proceso misional
- ✓ Se solicita ante entidad pública, particular que ejerce funciones públicas o presta servicio público
- ✓ Es oponible (demandable) por el usuario
- ✓ Es exigible para la entidad
- ✓ El costo del trámite debe contar con soporte legal

## TRAMITES



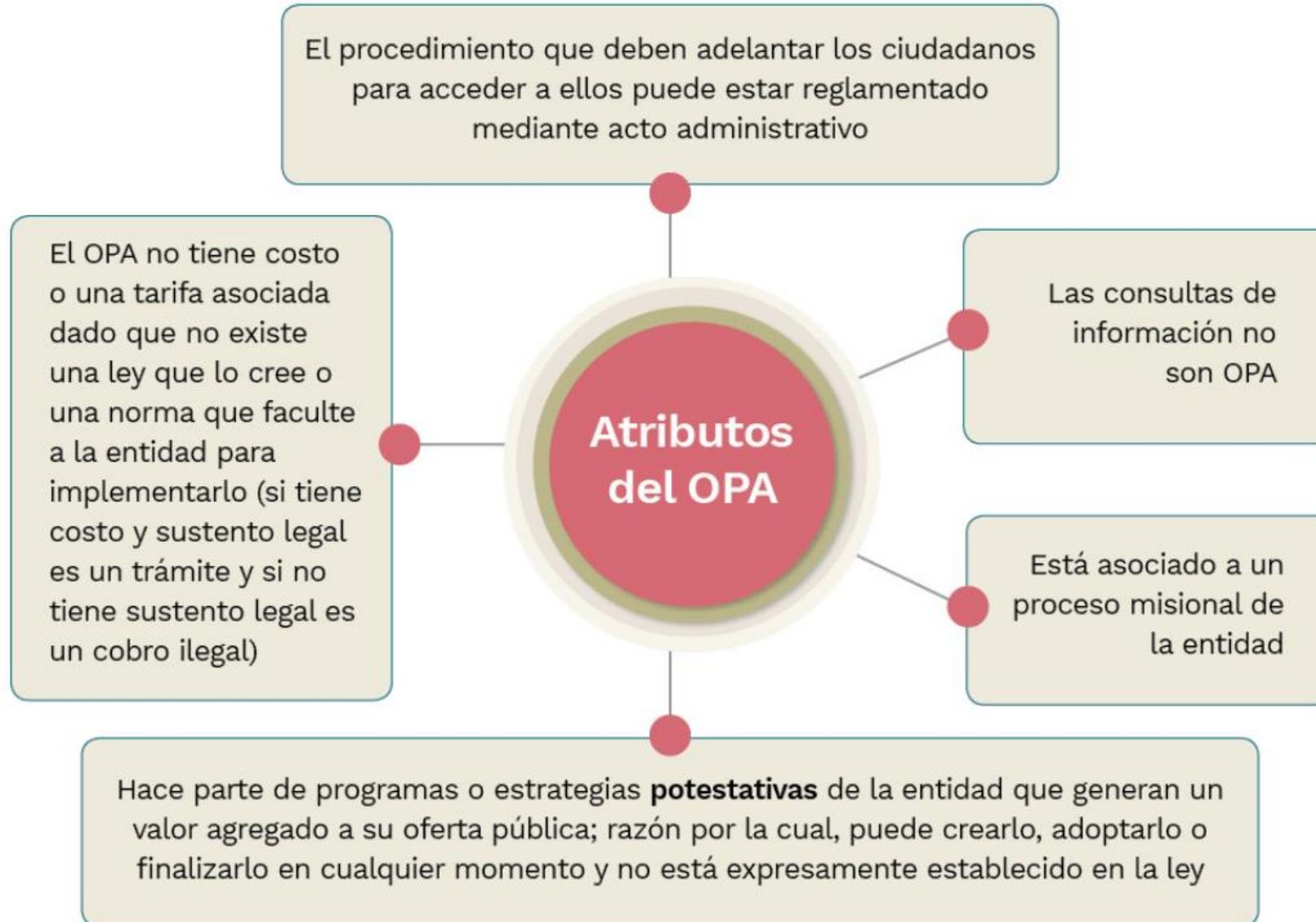


# Atributos

- ✓ Reglamentado mediante acto administrativo de la propia entidad
- ✓ Asociado a un proceso misional
- ✓ Hace parte de programas, proyectos, iniciativas o estrategias potestativas de la entidad
- ✓ Permite el acceso a los ciudadanos o grupos de interés a beneficios permanentes o transitorios
- ✓ No es obligatorio para el ciudadano
- ✓ No es exigible para la entidad
- ✓ No tienen costo

## OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPA)





# ¿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 del mismo.	No está expresamente establecido en la ley. Hace parte de programas o estrategias <b>potestativas</b> 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 demandable por el usuario.	Es potestativa por parte de la entidad, organismo o particular que ejerce función 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.



# Atributos

- ✓ La consulta de acceso a información no tendrá ningún costo.
- ✓ La información debe estar asociada a un proceso misional, un trámite u otro procedimiento administrativo.
- ✓ No debe implicar un conjunto de pasos y requisitos para acceder a la información que se requiera consultar.
- ✓ La información a consultarse deberá estar consolidada en bases de datos.
- ✓ El resultado debe ser inmediato, a través del llamado a la base de datos o sistema de información que la aloja en tiempo real.
- ✓ La consulta de acceso deberá estar disponible de manera permanente y sin interrupciones.

## CONSULTAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

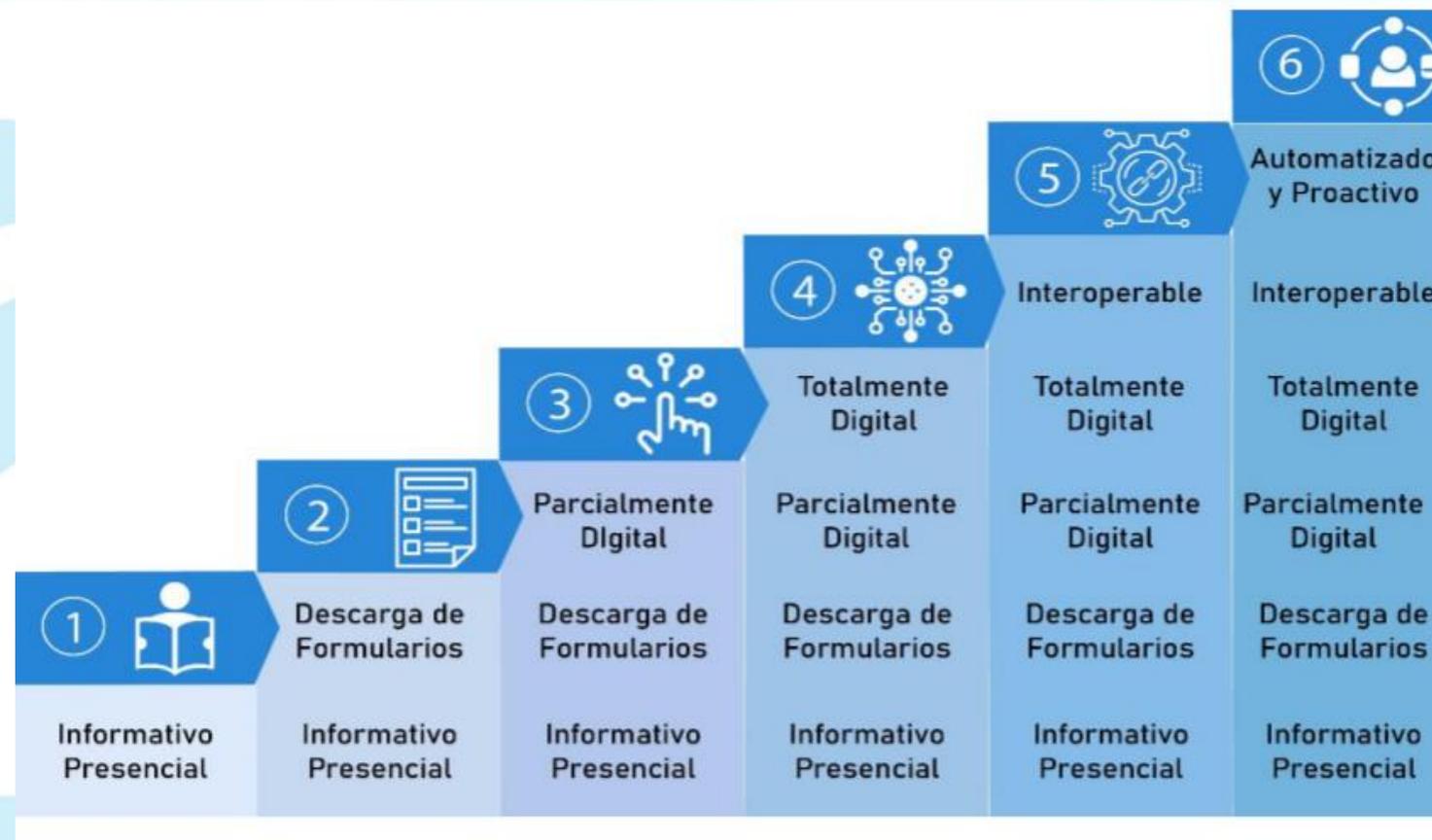


# Niveles de integración digital



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA



Fuente : [https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-161271\\_Anexo\\_5\\_Resolucion\\_2893\\_2020.pdf](https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-161271_Anexo_5_Resolucion_2893_2020.pdf)



# Modelo de Operación

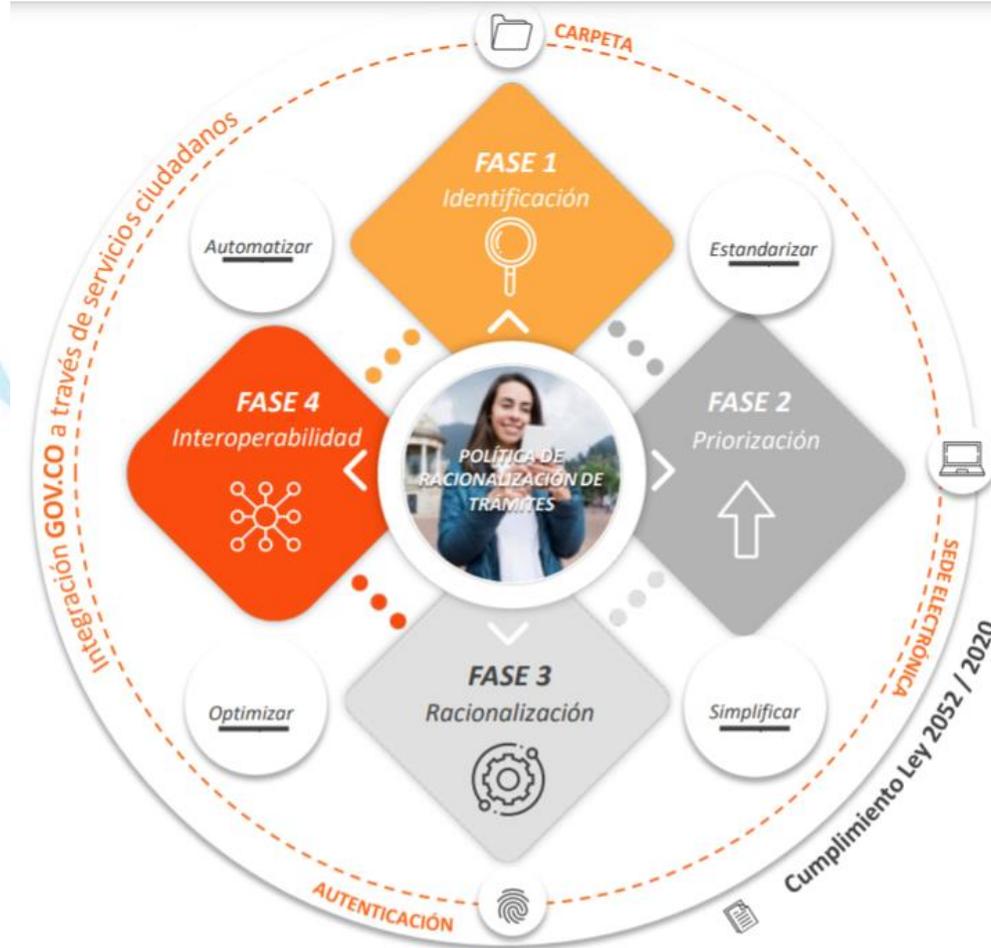
## Política de Racionalización de Trámites



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

Tiene como objetivo facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones o el desarrollo de una actividad comercial o económica de manera ágil y efectiva frente al Estado.



GOBERNACIÓN  
DEL TOLIMA



El Tolima  
nos une

# Pasos para formular la estrategia de Racionalización de Trámites



**Primer paso:**  
Identificar y priorizar los trámites y procedimientos



**Segundo paso:**  
Identificar las acciones a incluir en la estrategia antitrámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



**Tercer paso:**  
Identificar recursos necesarios y cronograma para la implementación de las acciones



**Cuarto paso:**  
Implementar una estrategia interna para difundir la racionalización de trámites



**Quinto paso:**  
Registrar la estrategia de racionalización en el Sistema Único de Información de Trámites



**Sexto paso:**  
Hacer seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización que obtienen los servidores y usuarios de la entidad.

# PASO 1. Identificar y priorizar los trámites y procedimientos

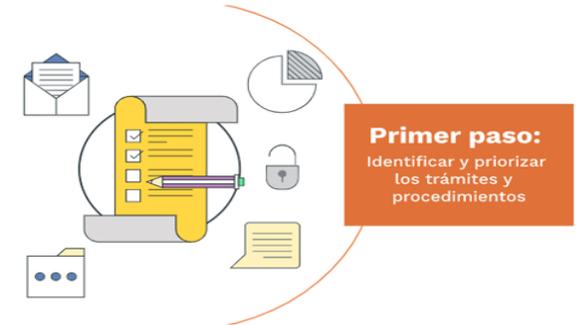


Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Geor  
PDA  
TOLIMA

**Lleve a cabo una priorización de los trámites a racionalizar, involucrando a los usuarios y teniendo en cuenta:**

- Aquellos que promueven la reactivación económica y social en el marco del Covid 19
- Aquellos que den respuesta a la ejecución del Plan de Desarrollo Nacional, Departamental y/o Municipal.
- Los que faciliten la ejecución del Acuerdo de Paz.
- Los de mayores quejas y reclamos por parte de la ciudadanía.
- Los que exigen mayor demanda por parte de la ciudadanía.
- Los que han sido objeto de observaciones por parte de los entes de control y/o de la Oficina de Control Interno.
- Los más costosos y complejos tanto para el usuario como para la entidad.
- Aquellos en donde se puedan presentar riesgos de corrupción.
- Aquellos trámites relacionados con la expedición de certificados y demás información, que antes implicaba un conjunto de actividades para el usuario o la entidad y hoy en día pueden transformarse en consultas de acceso a información pública, dado que la información ya reposa en bases de datos y su entrega se puede automatizar y entregar en tiempo real.



# PASO 2. Identificar las acciones a incluir en la Estrategia Anti-trámites

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

- Identifique cuellos de botella y oportunidades de mejora en los procesos y sistemas de información asociados a la prestación de los trámites y otros procedimientos administrativos.
- Haga partícipes a los ciudadanos y grupos de interés en la identificación de las acciones de racionalización.
- Identifique limitaciones o necesidades de ajuste sobre la normatividad asociada a los trámites y otros procedimientos administrativos.
- A partir del diagnóstico de procesos, sistemas de información y normatividad asociada a los trámites, identifique las acciones de racionalización a incluir en su planeación institucional.



# PASO 3. Identificar recursos necesarios y cronograma para la implementación de la Estrategia de Racionalización

**Identifique la disponibilidad de recursos y cronograma para la implementación de las acciones de racionalización a incluir en la planeación:**

- Identifique los recursos económicos necesarios para la implementación de las acciones de racionalización.
- Identifique los responsables y fechas de inicio y fin de la implementación de las acciones de racionalización.
- Concerte el cronograma y listado de trámites y otros procedimientos a racionalizar con los responsables de la implementación de las acciones de racionalización.



# PASO 4. Implementar y socializar la Estrategia de Racionalización de Trámites

**Implemente una estrategia interna para difundir la estrategia de racionalización de trámites:**

- Divulgue internamente la estrategia de racionalización de trámites para que los responsables conozcan y recuerden sus compromisos, garantizando así la oportuna implementación de las acciones de racionalización.



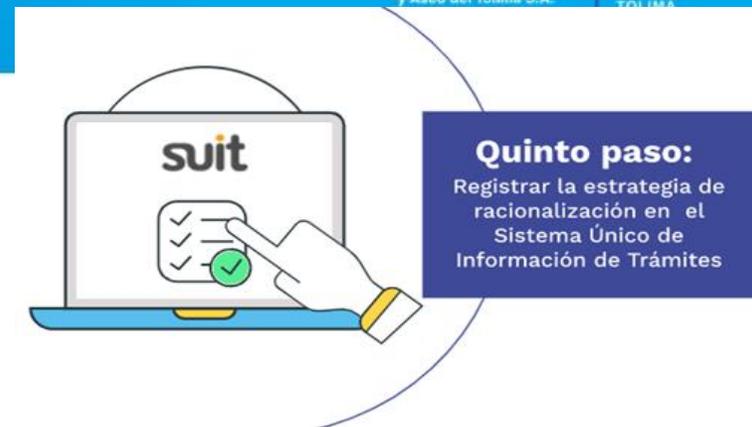
# PASO 5. Registrar la Estrategia en el SUIIT

## Registre la Estrategia de Racionalización de Trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIIT:-

Ingrese en el Módulo de Racionalización de Trámites del SUIIT.

Para cada uno de los trámites y otros procedimientos administrativos a racionalizar registre:

- Responsables de la implementación de las acciones de racionalización.
- Acciones específicas 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.



# PASO 6. Realizar seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización que obtienen los servidores y usuarios de INFIBACUÉ

## Defina una estrategia para hacer seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización que obtienen los servidores y usuarios de la entidad:

- Haga seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización
- Lleve a cabo campañas de difusión y apropiación de las acciones de racionalización a los servidores públicos responsables de la prestación de trámites y otros procedimientos administrativos
- Difunda a los usuarios de los trámites las mejoras y nuevas formas de acceder a los mismos
- Recopile información sobre el número de solicitudes recibidas y atendidas para cada uno de los trámites y registrar la información de datos de operación en el Sistema Único de Información de Trámites.



# CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Sub componente	Actividades	Producto	Meta	Evidencia	Responsable	Fecha Programada
<b>PASO 1: Identificar y priorizar los trámites y procedimientos</b>	Identificar los trámites y procedimientos para detectar necesidades de actualización y/o mejora, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:	Tramites y Procedimientos identificados de acuerdo con los servicios de la Entidad	1	Documento con los Tramites y Procedimientos identificados y priorizados para la vigencia 2022	Secretaría General y Jurídica	Del 04/01/2022 al 28/02/2022
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los que promueven la reactivación económica y social en el marco del Covid 19</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aquellos que den respuesta a la ejecución del Plan de Desarrollo Nacional, Departamental y/o Municipal.</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los que faciliten la ejecución del Acuerdo de Paz.</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los de mayores quejas y reclamos por parte de la ciudadanía.</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los que exigen mayor demanda por parte de la ciudadanía.</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los que han sido objeto de observaciones por parte de los entes de control y/o de la Oficina de Control Interno.</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los más costosos y complejos tanto para el usuario como para la entidad.</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aquellos en donde se puedan presentar riesgos de corrupción.</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aquellos identificados por los usuarios como de mayor impacto.</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aquellos trámites relacionados con la expedición de certificados y demás información, que antes implicaba un conjunto de actividades para el usuario o la entidad y hoy en día pueden transformarse en consultas de acceso a información pública, dado que la información ya reposa en bases de datos y su entrega se puede automatizar y entregar en tiempo real.</li> </ul>					

# CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Sub componente	Actividades	Producto	Meta	Evidencia	Responsable	Fecha Programada
<b>PASO 2: Identificar las acciones a incluir en la Estrategia Anti-trámites</b>	Identificar cuellos de botella y oportunidades de mejora en los procesos y sistemas de información asociados a la prestación de los trámites y otros procedimientos administrativos identificados en el punto anterior.	Estrategia Anti Trámites de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL	1	Documento con la Estrategia Anti Trámites de la Entidad	Secretaría General y Jurídica	Del 01/03/2022 al 30/04/2022
	Realizar consultas a los ciudadanos y/o grupos de interés en la identificación de las acciones de racionalización.					
	Identificar limitaciones o necesidades de ajuste sobre la normatividad asociada a los trámites y otros procedimientos administrativos.					
	Identificar las acciones de racionalización a incluir en la planeación institucional.					
<b>PASO 3 Identificar recursos necesarios y cronograma para la implementación de la Estrategia de Racionalización</b>	Identificar los recursos económicos necesarios para la implementación de las acciones de racionalización.	Socialización e implementación de la Estrategia Anti Trámites de la EDAT	1	Registros de asistencia de la Socialización de la Estrategia	Secretaría General y Jurídica	Del 01/05/2022 al 31/12/2022
	Identificar los responsables y fechas de inicio y fin de la implementación de las acciones de racionalización.					
	Concertar el cronograma y listado de trámites y otros procedimientos a racionalizar con los responsables de la implementación de las acciones de racionalización.					
<b>PASO 4 Implementar y socializar la Estrategia de Racionalización de Trámites</b>	Divulgar internamente la estrategia de racionalización de trámites para que los responsables conozcan y recuerden sus compromisos, garantizando así la oportuna implementación de las acciones de racionalización.	Informe SEMESTRAL de avances en la implementación de la Estrategia	1			Del 01/12/2022 al 31/12/2022

# CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Sub componente	Actividades	Producto	Meta	Evidencia	Responsable	Fecha Programada
<b>PASO 5 Registrar la Estrategia en el SUIT</b>	Registrar para cada uno de los trámites y otros procedimientos administrativos a racionalizar en el Módulo de Racionalización de Trámites del SUIT:	Registro en el SUIT de la Estrategia	1	Sistema de Información alimentado	Secretaría General y Jurídica	Del 01/05/2022 al 31/05/2022
	• Responsables de la implementación de las acciones de racionalización.					
	• Acciones específicas 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.						
<b>PASO 6 Realizar seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización que obtienen los servidores y usuarios de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL</b>	Realizar seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización.	Informe de Seguimiento	1	Informe SEMESTRAL de avances	Secretaría General y Jurídica	Del 01/12/2022 al 31/12/2022
	Realizar campañas de difusión y apropiación de las acciones de racionalización a los servidores públicos responsables de la prestación de trámites y otros procedimientos administrativos.	Socialización e implementación de la Estrategia Anti Trámites de la EDAT	1	Registros de asistencia de la Socialización de la Estrategia	Secretaría General y Jurídica	Del 01/05/2022 al 31/12/2022
	Socializar con los usuarios de los trámites las mejoras y nuevas formas de acceder a los mismos.					
Recopilar información sobre el número de solicitudes recibidas y atendidas para cada uno de los trámites y registrar la información de datos de operación en el Sistema Único de Información de Trámites.	Informe de Seguimiento	1	Informe SEMESTRAL de avances en la implementación de la Estrategia	Secretaría General y Jurídica	Del 01/12/2022 al 31/12/2022	



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

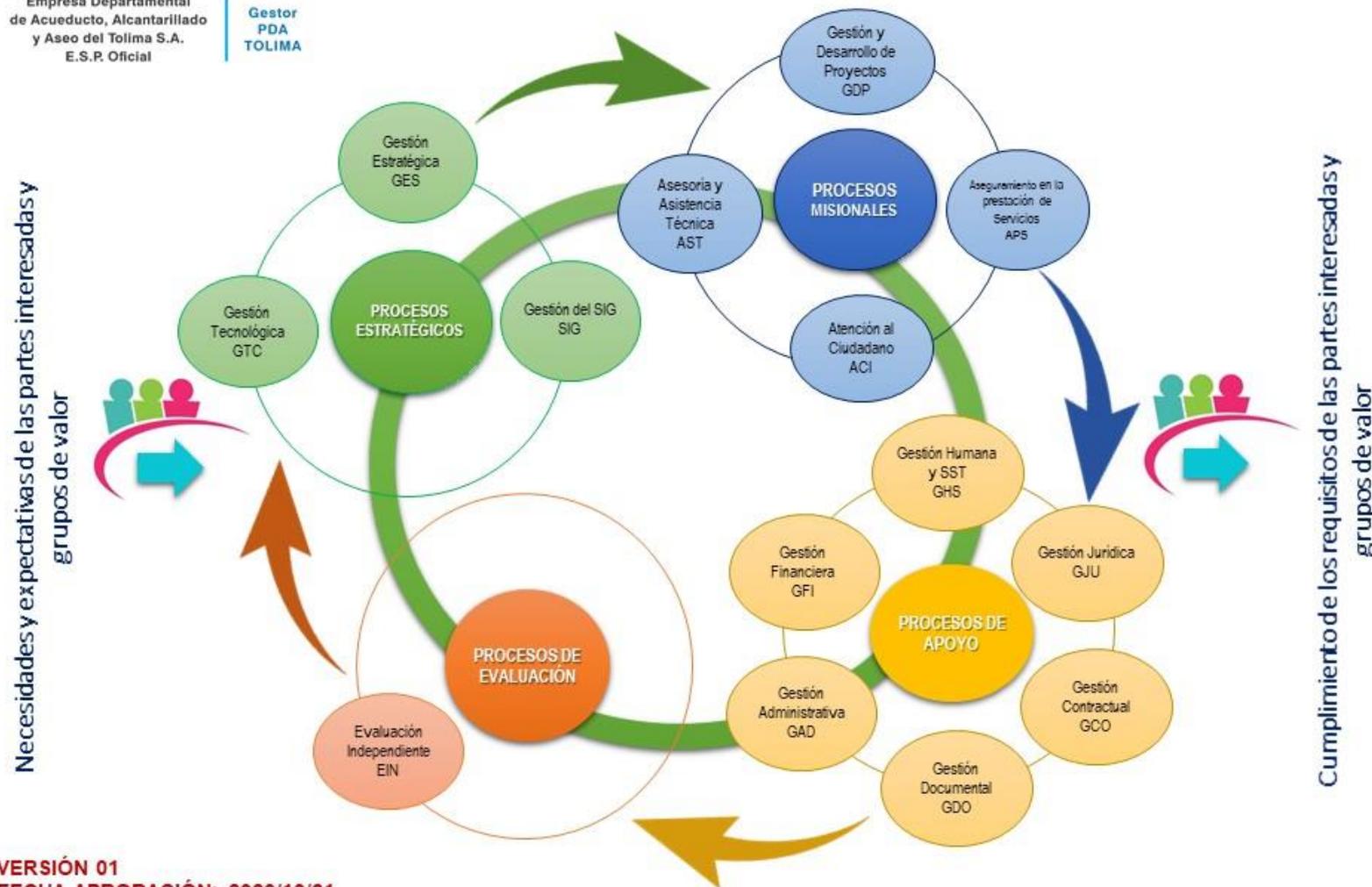
# 3. CONFORMACIÓN EQUIPO DE TRABAJO



GOBERNACIÓN  
DEL TOLIMA



El Tolima  
nos une



VERSIÓN 01  
FECHA APROBACIÓN: 2020/10/21

Necesidades y expectativas de las partes interesadas y grupos de valor

Cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas y grupos de valor



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

# 4. MESA DE TRABAJO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES



GOBERNACIÓN  
DEL TOLIMA



El Tolima  
nos une

# Listado de Trámites, OPA y Consultas de Información

PROCESOS	SERVICIOS	NORMATIVIDAD QUE LO SOPORTA	TIPO DE ACTUACIÓN		
			TRAMITÉS	OPAs	CONSULTA DE INFORMACIÓN
Gestión y Desarrollo de Proyectos - GDP					
Aseguramiento en la prestación de Servicios - APS					
Asesoría y Asistencia Técnica - AST					
Atención al ciudadano					



**SI ESTÁS**  
*esperando*

**EL MOMENTO**

**\* PERFECTO \***

*es*

**AHORA**

**Ing. Liliana Inés Lamprea Arroyo**

Celular: 310-2790166

[lilamprea@gmail.com](mailto:lilamprea@gmail.com)

**DAT**

Departamental  
Licenciado  
Lima S.A.  
Sociedad

Gestor  
PDA  
TOLIMA



GOBERNACIÓN  
DEL TOLIMA

El