

TRÁMITES

GERARDO DUQUE GUTIÉRREZ

SEPTIEMBRE - 2009

IMAGEN

DERECHOS DEL CIUDADANO

Todo requisito, para que le sea exigible al ciudadano, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) Portal del Estado colombiano

Todo ciudadano tiene derecho a (Ley 962 de 2005):

- A obtener información y orientación
- Ser atendido en las entidades públicas donde necesite realizar sus trámites en horarios de atención al público mínimo de ocho (8) horas diarias, y a que se le atienda si ha ingresado dentro del horario normal de atención.
- Obtener turno de manera automática, cita telefónica o por medio de página web sin necesidad de presentación personal en entidades donde se atiende masivamente.
- Ingresar a las entidades públicas sin que le retengan la cédula u otro documento de identificación personal.
- Que no le exijan sellos, salvo aquellos que son de seguridad.
- Que no se le exija autenticación de firma particular sobre documento privado para la realización de un trámite.
- Que no le exijan declaración extrajuicio ante juez o autoridad de cualquier índole, excepto para los trámites de pensión.
- Disponer de la información de la entidad ante la cual va a realizar el trámite por medios electrónicos o impresos.
- Que no le exijan comprobación de pagos anteriores ni documentos que acrediten el cumplimiento de una actuación administrativa agotada.
- A ser tratados con respeto por las autoridades y servidores públicos.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de la Administración Pública.



CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

ARTICULO 83. Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.

ARTICULO 84. Cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio.

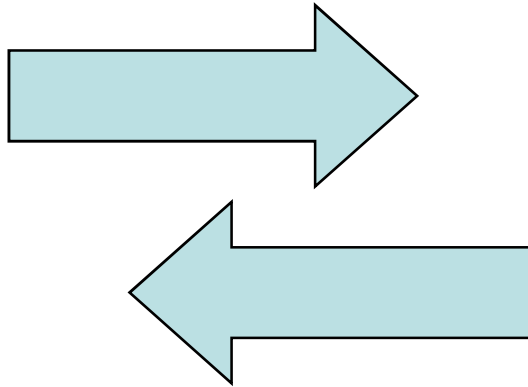
ARTICULO 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

ARTICULO 333. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.

GENERALIDADES

MARCO NORMATIVO

Racionalización, estandarización y automatización



**FACILITAR LAS
ACTUACIONES
DE LOS PARTICULARES
CON LA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

Decreto 2150 de 1995 – Por la cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimiento o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

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 pública o prestan servicios

- Permisos, licencias o requisitos, solo podrían exigirse aquellos que estén previstos en la ley o tengan autorizaciones de la misma.
- El trámite de un nuevo procedimiento debe efectuarse ante el DAFP, bajo criterios de eficacia, eficiencia y costos.
- El DAFP contará con el apoyo de los Comités sectoriales e intersectoriales, así como mecanismos de participación ciudadana.
- Lo anterior no aplica cuando se presente situaciones de emergencia, adopción de medidas sanitarias.
- Todo requisito debe encontrarse inscrito en el **Sistema único de Información de Trámites SUIT** (Información de requisito: norma legal que lo sustenta, fecha de publicación oficial y su inscripción en el SUIT).
- Conformación comité anti tramites (Copia)

Decreto 4669 de 2005

Por el cual se reglamente parcialmente la Ley 962 de 2005

- Procedimiento para establecer y modificar tramites.
- Creación del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites GRAT
- Comités intersectoriales

Decreto 1151 de 2008

Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno En línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la ley.

Trámite en Línea: Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya, sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

Servicio en Línea: Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

Ventanilla Única Virtual: Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.

Intranet Gubernamental: Conjunto de soluciones tecnológicas a través de las cuales se interconectan las entidades para el intercambio de información estandarizada y con adecuados niveles de servicio.

- Utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS).

- Fases del Gobierno en Línea:**

Información en línea: Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus propios sitios web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica.

Interacción en línea: Es la fase en la cual se habilita la comunicación de dos vías entre entidades y ciudadanos y empresas con las consultas en línea e interacción con servidores públicos.

Transacción en línea: Es la fase en la que se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios

Transformación en línea: Es la fase en la cual se realizan cambios en la forma de operar de las entidades para organizar los servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, con Ventanillas únicas Virtuales y mediante el uso de la Intranet Gubernamental.

Democratización en línea: Es la fase en la cual se incentiva a la ciudadanía a participar de manera activa en la toma de decisiones del Estado y la construcción de políticas públicas involucrando el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

Artículo 8°. Metas de Gobierno en Línea. En cumplimiento de las directrices que establezca la entidad responsable de coordinar la Estrategia de Gobierno en Línea, las entidades públicas deberán implementar los criterios previstos para cada fase, de acuerdo con las siguientes metas:

Fase	Plazo para entidades del orden nacional	Plazo para entidades del orden territorial
Fase de Información	1° de junio de 2008	1° de noviembre de 2008
Fase de Interacción	1° de diciembre de 2008	1° de diciembre de 2009
Fase de Transacción	1° de diciembre de 2009	1° de diciembre de 2010
Fase de Transformación	1° de junio de 2010	1° de diciembre de 2011
Fase de democracia	1° de diciembre de 2010	1° de diciembre de 2012

NORMATIVIDAD DISTRITAL

Acuerdo 308 de 2008 CONCEJO DE BOGOTÁ. Plan de Desarrollo Económico, social y de obras Públicas Bogotá D.C. 2008-2012 “BOGOTÁ POSITIVA: PARA VIVIR MEJOR”. Título II “Objetivos Estructurantes: Descripción, propósitos, estrategias y programas” Capítulo 6 “Gestión pública efectiva y transparente” Art. 25 No.3, Art.2 6 No. 2, Art. 27 No. 1 y 2.

•Objetivo: Gestión Pública efectiva y transparente.

Artículo 25 Propósitos – numeral 3: Acercar el Gobierno a la gente.

Artículo 26 Estrategias – numeral 2: Fortalecer la cultura organizacional de servicio y calidad, en función de los derechos de la ciudadanía

Artículo 27 Programas:

– 1: Servicios más cerca del ciudadano. Integrar los diferentes elementos administrativos y tecnológicos del distrito con el fin de brindar un servicio eficiente a la comunidad, a través de los diferentes canales de atención y de acuerdo con las necesidades de los grupos poblacionales.

-2: Ciudad digital. Consolidar la gobernabilidad electrónica y los servicios a la comunidad A través del uso articulado de las herramientas y recursos que ofrecen las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

Directiva 02 de 2005 ALCALDE MAYOR Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital. **(Involucrarlas en el servicio al ciudadano en las entidades)**

Circular 23 de 2005. SECRETARIO GENERAL. Políticas del portal de internet de Bogotá D.C. www.bogota.gov.co (Acceso páginas distritales en el tema)

Documento 02 de 2005. SECRETARIA GENERAL. Expide el Manual de Servicio al Ciudadano (a), el cual busca organizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos y ciudadanas al momento de acercarse a la Administración Distrital para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio a formular un reclamo. (incorporar lineamientos)

Circular 005 de 2008. ALCALDE MAYOR. Guía de Servicios y Trámites y el Mapa Callejero. (Publicación de trámites y servicios)

Circular 034 de 2009. SECRETARIA GENERAL. Administración de la guía de trámites y servicios y mapa callejero. (Un Usuario)

Resolución Conjunta 043 de 2008 (31 de octubre). SECRETARIA GENERAL – DAFF. Instrucciones para la inscripción de los trámites y servicios de las entidades distritales en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT

Jue. 3. Sep | 2009

Archivo | Buzón | Mapa del Sitio | English | **Log In** | Accesible | Directorio

Bogotá
gov.CO

7°C Min | 20°C Max

Pico & Placa



Buscar:

Buscar

La Ciudad

Gobierno

Negocios

Disfrutando

Por Temas

Mapa Cal

PARTICIPACIÓN

- ▶ Quejas y Soluciones
- ▶ Contratación a la Vista
- ▶ Guía de Trámites y Servicios
- ▶ Chat 195
- ▶ Chat para Personas Sordas



Samuel Moreno Rojas
Alcalde Mayor de Bogotá



SAMUEL
EN LA
calle

¿Tiene alguna pregunta para el Alcalde Mayor?

Las inquietudes serán resueltas en el programa en la Calle, el sábado a las 5:30 p.m. por Canal

Tema(s) de esta Semana:



Buscar Documento

Buscar



[Nuevo *Tutorial*](#)

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

[||Mapa del sitio||](#)

[||Añadir a Favoritos||](#)

[||Calendario de eventos||](#)

[||Encuesta||](#)

- Inicio
- Nuestra Entidad
- Preguntas Frecuentes
- Contratación
- Control Interno Estatal
- Desarrollo Organizacional
- Estrategia Pensional
- Dirección de Empleo Público
- Gestión Administ y Financiera
- Control y Rendición de cuentas
- Control Interno DAFP
- Meritocracia
- Dirección Jurídica
- Aspirantes
- Normatividad
- Publicaciones
- Trámites y servicios
- Aplicaciones en Línea

ÚLTIMAS NOTICIAS

AVISO IMPORTANTE PARA TODA LA CIUDADANIA

8/10/2009 8:12:24 PM

El Departamento Administrativo de la Función Pública se permite informar que no adelanta concursos públicos y abiertos para proveer cargos en el Estado Colombiano. Por tal motivo ninguna persona o grupo de personas está Autorizado para solicitar a los ciudadanos documentos o consignación de dinero en cuentas bancarias con el supuesto propósito de tramitar el ingreso a empleos públicos. (ir)

CONVOCATORIA No.1 DE 2009 - EL GOBIERNO NACIONAL A TRAVES DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA CONVOCA:

8/3/2009 5:00:00 PM

A concurso público abierto para proveer un empleo de Comisionado de la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC (ir)

CONSULTA PUBLICA- PRIMERA ACTUALIZACION NORMA TECNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA (NTCGP 1000:2004)

7/29/2009 10:55:58 AM

El Departamento Administrativo de la Función Pública se permite informar que adelanta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2004) interpretada e implementada como promover su implementación. Para el desarrollo de este proyecto se ha solicitado la cooperación del Instituto Colombiano de Normatización y Control Técnico (ICONTEC), en su calidad de organismo nacional en materia de normalización técnica (Decreto 2269/93), por lo que ambas entidades se permiten poner a su disposición los documentos de consulta pública.



SUIT

SUIT

Aplicaciones en línea



PORTAL DEL ESTADO COLOMBIANO REPÚBLICA DE COLOMBIA

Información, trámites y servicios de las entidades públicas en internet

[Mapa del sitio](#)



[Inicio](#) | [\(A-Z\) Nacional - Sitios del Estado](#) | [\(A-Z\) Territorial - Sitios del Estado](#) | [Contratación Pública](#) | [Trámites y Servicios](#)

Trámites o Servicios

Buscador de Trámites o Servicios

Digite cualquier palabra que haga referencia al trámite, servicio o entidad que solicite

Filtros de Búsqueda

Trámites o Servicios relacionados con:

Busque trámites o servicios por entidad:

Trámite o Servicio disponible por medios electrónicos: No disponible Parcialmente Totalmente

Departamento: Municipio:

> Bogotá

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

- | | | |
|--|--|---|
| Alcaldía de Bogotá D.C | Fundación Gilberto Alzate Avendaño | Jardín Botánico José Celestino Mutis |
| Andina de Generación S.A ESP | Gas Natural S.A. ESP de Bogota. D.C. | Lotería de Bogotá |
| Caja de Vivienda Popular de Bogota. D.C. | Gas Zipa S.A. ESP | Metrovivienda |
| Cámara de Comercio de Bogotá | Hospital Centro Oriente II Nivel ESE | Orquesta Filarmónica de Bogotá |
| Canal Capital | Hospital Chapinero Empresa Social del Estado | Personería de Bogotá |
| Central Hidroeléctrica de Betanía S.A. ESP | Hospital de Bosa II Nivel | Plexa S.A. Esp |
| Ciudad Limpia Bogotá S.A. ESP | Hospital de Engativa | Política Pública de Mujer y Géneros |
| Codensa S.A. Esp | Hospital de Meissen | Prysa S.A. ESP |
| Compañía de Almacenamiento de Gas S.A. ESP | Hospital de Suba Primer Nivel | Registraduría Distrital del Estado Civil de Bogota. D.C. |
| Concejo de Bogota | Hospital de Usme | Secretaría Distrital de Ambiente de Bogota. D.C. |
| Consortio Aseo Capital S.A. ESP | Hospital de Usme I Nivel | Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte de Bogota. D.C. |
| Contraloría de Bogota D.C. | Hospital Del Sur | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico |
| Corporacion La Candelaria | Hospital El Tunal | Secretaría Distrital de Educación de Bogota D.C. |
| Corporación para el Desarrollo y la Productividad | Hospital La Victoria | Secretaría Distrital de Gobierno de Bogota. D.C. |
| Departamento Administrativo de Catastro de Bogota. D.C. | Hospital Occidente de Kennedy II Nivel | Secretaría Distrital de Hábitat de Bogota. D. |
| Departamento Administrativo de La Defensoria Espacio Publico de Bogota. D.C. | Hospital Pablo Vi Bosa | Secretaría Distrital de Hacienda de Bogota. D.C. |

Entidades Territoriales

> Por Municipios

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

- | | | | |
|----------|----------------------------------|--|------------------------------|
| B | Bagadó | Belén | Bolívar |
| | Bahía Solano | Belén | Bolívar |
| | Bajo Baudó | Belén de Bajirá | Bolívar |
| | Balboa | Belén de Los Andaquies | Bosconia |
| | Balboa | Belén de Umbria | Boyacá |
| | Baranoa | Bello | Bricéño |
| | Baraya | Belmira | Bricéño |
| | Barbacoas | Beltrán | Bucaramanga |
| | Barbosa | Berbeo | Bucarasica |
| | Barbosa | Betania | Buenaventura |
| | Barichara | Betétiva | Buenavista |
| | Barranca de Upía | Betulia | Buenavista |
| | Barrancabermeja | Betulia | Buenavista |
| | Barrancas | Bituima | Buenavista |
| | Barranco de Loba | Boavita | Buenos Aires |
| | Barranco Minas | Bochalema | Buesaco |
| | Barranquilla | Bogotá | Bugalagrande |
| | Becerril | Bojacá | Buriticá |
| | Belalcázar | Bojaya | Busbanzá |

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Secretaría Distrital de Gobierno de Bogotá. D.C.

 <http://www.gobiernobogota.gov.co>

Canales de atención al ciudadano	
Línea de Atención	Descripción
 Línea 195	
 3387000 Ext. 4341 o 4342	
Formulario de Contacto o Quejas y Reclamos	
Formulario de Contacto o Quejas y Reclamos	Descripción
 http://alcasdqs.bogota.gov.co/sdqs/	

Información General			
Clasificación Orgánica	Rama Ejecutiva	Tipo de Entidad	Territorial
Naturaleza Jurídica	Secretarías del Despacho	Sector	
Representante Legal	Clara Eugenia López Obregón	Cargo	Secretaria Distrital de Gobierno
NIT o RUT	8999990619		
Dirección Sede Principal	Calle 16 No. 6-66 Edificio Avianca, Pisos del 32 al 37.		
Departamento	Bogotá D.C	Municipio	Bogotá
Conmutador	3387000	Fax	

Sedes y Puntos de Atención						
Nombre	Sede / Punto de Atención	País – Estado/Departamento – Municipio	Dirección	Teléfono	Fax	Horario de Atención
Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Gobierno	Punto de Atención	COLOMBIA -Bogotá D.C- Bogotá	Carrera 8 No 10 - 65	3 38 70 00 Ext: 4341 - 4342	No tiene	Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:30 p.m. Jornada Continua

Buscar

Chat195
Operadores en línea ahora...

Población y Servicios Sociales

 Por grupo poblacional: [Gestación](#), [Infancia](#), [Juventud](#), [Discapacidad](#), [Mujer](#), [Adulto Mayor](#), [Etnias](#), [Población Vulnerable](#)

Educación

[Subsidios Escolares](#), [Matrículas](#), [Tarjetas Profesionales](#), [Docentes](#), [Investigación](#), [Oferta de Estudios](#)

Salud

[Régimen subsidiado](#), [Régimen contributivo](#), [Prepagada](#), [Emergencias](#), [Prevención y Vacunación](#)

Cultura, Deportes & Recreación

[Eventos y espectáculos](#), [Viajes y Turismo](#), [Ligas y Escuelas de Deporte](#), [Parques](#), [Museos](#), [Bibliotecas](#)

Espacio Público & Transporte

[Licencias y permisos](#), [Servicio Público](#), [Servicio Particular](#), [Transporte Escolar](#), [Ciclourutas](#), [Para Conductores](#)

Medio Ambiente

[Fauna](#), [Flora](#), [Residuos y Basuras](#), [Contaminación Visual y Auditiva](#), [Permisos y Licencias](#)

Empresas, Economía & Trabajo

[Impuestos](#), [Empresa](#), [Comercio](#), [Gremios](#), [Seguridad Social](#)

Vivienda

[Licencias y permisos](#), [Hogar](#), [Arrendamiento](#), [Agua y Alcantarillado](#), [Aseo](#), [Energía e Iluminación](#), [Telefonía](#), [Gas](#)

Campañas de Servicio

 entrega Subsidios [BOG](#) [Módulo](#) [consulte aquí](#)

[Actualización Catastral](#)

Agenda
 1 Ene 08 Ver...
 Lun. 31. Agosto / 2009
 ■ [Agenda Cultural, Recreativa y Deportiva](#)
Prográmese y disfrute de la Bogotá Cultural, Recreativa, Deportiva y Positiva.

Guía de Trámites y Servicios

Buscar

Servicios de Medio Ambiente

Nuevos Servicios y Trámites:

- Adopción de Mascotas (Caninos y felinos)**
Secretaría Distrital de Salud
 La adopción es una campaña de la Secretaría Distrital de Salud mediante la cual una persona que cumple con los requisitos de tiempo, espacio y dinero puede escoger un perro o un gato...
- Agricultura urbana**
Jardín Botánico José Celestino Mutis
 Busca unificar los núcleos de trabajo en la producción de especies alimenticias, medicinales, agroindustriales y de jardinería, bajo parámetros de agricultura orgánica, promoviendo el conocimiento...
- Alquiler de auditorios y espacios al aire libre**
Jardín Botánico José Celestino Mutis
 Es el procedimiento por el cual se solicita préstamo de auditorio, aula ambiental, salón de trabajo (sistemático) y espacios abiertos con los que cuenta el Jardín Botánico, para la realización...

Subtemas

- [Fauna](#)
- [Flora](#)
- [Residuos y basuras](#)
- [Contaminación Visual y Auditiva](#)
- [Permisos y Licencias](#)

Servicios en Línea

- Consulta Biblioteca Enrique Pérez Arbeláez**
 ...
- Consulta de colecciones**
 ...
- Formato de solicitud de expedición de salvoconducto de movilización de especímenes de la fauna silve**
 ...
- Formato de solicitud de modificación de la concesión de aguas subterráneas por aumento de caudal o**
 ...

La adopción es una campaña de la Secretaría Distrital de Salud mediante la cual una persona que cumple con los requisitos de tiempo, espacio y dinero puede escoger un perro o un gato como compañero de actividades (compañía, trabajo, terapia asistida).

1. Si usted desea adoptar una mascota es indispensable diligenciar la siguiente [Encuesta de adopción](#).
2. O diríjase al [Centro de Tenencia y Adopción Canina y Felina de Bogotá](#), escoja su mascota y regístrese en el libro de adopciones.
3. Reclame el recibo de consignación correspondiente y cancele \$ 20.000.
4. Una vez cancelado este valor presente original y dos (2) fotocopias del recibo de pago, junto con dos (2) fotocopias de la cédula de ciudadanía del interesado, para que de esta manera le sea entregado el registro de adopción y la mascota.

Tenga en cuenta

- El registro de adopción es a su vez un acta de compromiso en donde la persona adquiere la responsabilidad total sobre la mascota adoptada.
- El costo de la adopción incluye la vacunación completa que los protege contra enfermedades propias de la especie como la parvo-virosis, distemper (moquillo canino), hepatitis, leptospirosis, adenovirus y antirrábica específica de perros y los felinos.
- Tanto como los perros y los gatos, sean estos machos o hembras, se entregan esterilizados quirúrgicamente, desparasitados y con una muestra completamente gratis de alimento concentrado.
- Si usted desea puede conocer las [mascotas de la semana](#) a través de la página de la Secretaría Distrital de Salud o directamente en el centro de tenencia y adopción canina y felina de Bogotá.

- En caso de ser requerido consulte la normatividad aplicable:

[Acuerdo 36 de Septiembre 8 de 1999](#) "Por el cual se asignan unas atribuciones a los alcaldes locales, directores de hospitales, comandantes de policía locales, director del Centro de Zoonosis de la Secretaría de Salud de Santa Fe de Bogotá, se reglamenta la tenencia transitoria o permanente de algunas especies animales"

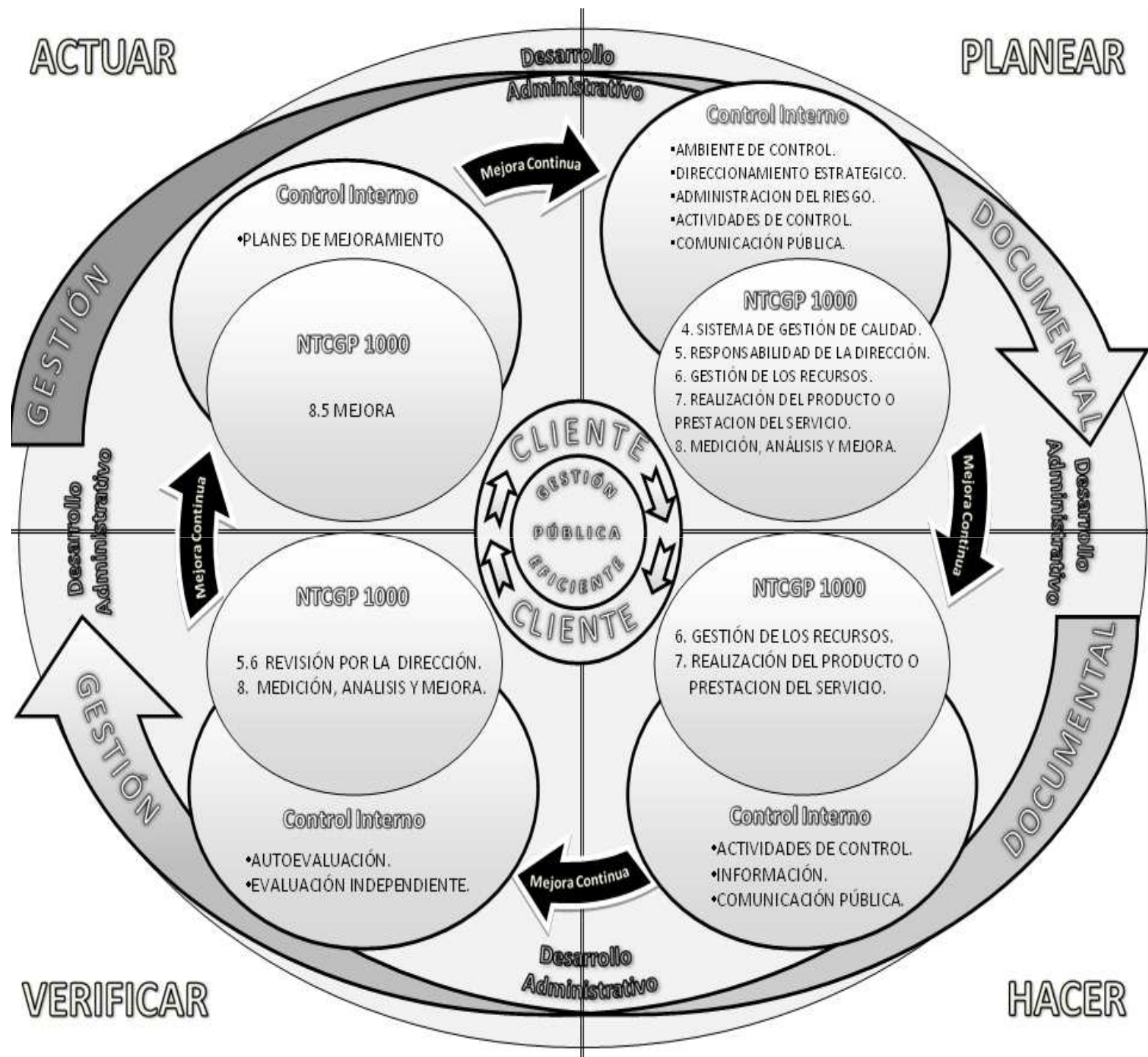
[Resolución 1095 de Diciembre 6 de 1999](#) "Por medio de la cual se fijan políticas para el cumplimiento de las normas higiénico sanitarias relacionadas con zoonosis"

[Resolución 0349 del 23 de Junio de 2005](#) "Por la cual se establecen los tiempos de permanencia de los caninos en el Centro de Zoonosis de Bogotá, D.C."

[Decreto 2257 del 16 de Julio 1986](#) "El cual reglamenta la investigación, prevención y control que tiene la Zoonosis".

PREGUNTA

¿TRÁMITES DIFERENTE A LOS PROCESOS Y LOS PROCEDIMIENTOS?



Modelo Estándar de Control Interno	Elemento Modelo de Operación opor Procesos		Elemento Información Prim aria		Planes y Programas		Procedimiento y Manual de procedimientos (Manual de Operación)
Sistema de Gestión de Calidad	Numeral 4.1.a) Identificar procesos que permitan cumplir la misión. Identificar los trámites que desarrolla la Entidad.	⇒	Numeral 5.2. Enfoque al cliente	⇒	Numeral 7.1. Planificación de la Realización del Producto o Prestación del Servicio	⇒	Numeral 7.2. Procesos Relacionados con el Cliente
Descripción	Determinar qué es lo que hace la entidad con un enfoque basado en procesos (Mapa de Procesos)		Identificar las necesidades y expectativas del cliente.		Caracterizar el producto y/o servicio con base en las necesidades y expectativas del cliente		Establecer la forma en que se realiza el producto o presta el servicio a través de procedimientos y trámites*.

Modelo Estándar de Control Interno	Plan de Mejoramiento Institucional Procesos e Individual		Indicadores		Información Prim aria		Procedimiento y Manual de procedimientos (Manual de Operación)
Sistema de Gestión de Calidad	8.5. Mejora	⇐	8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos	⇐	8.2.1. Satisfacción del cliente	⇐	7.5. Producción y Prestación del Servicio
Descripción	Aplicar las acciones necesarias** para mejorar tanto la satisfacción del cliente como el desempeño de los procesos		Evaluar el desempeño de los procesos en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.		Medir la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas.		Sum inistrar el producto o prestar el servicio a través de los procedimientos y trámites* definidos.











PROCESOS

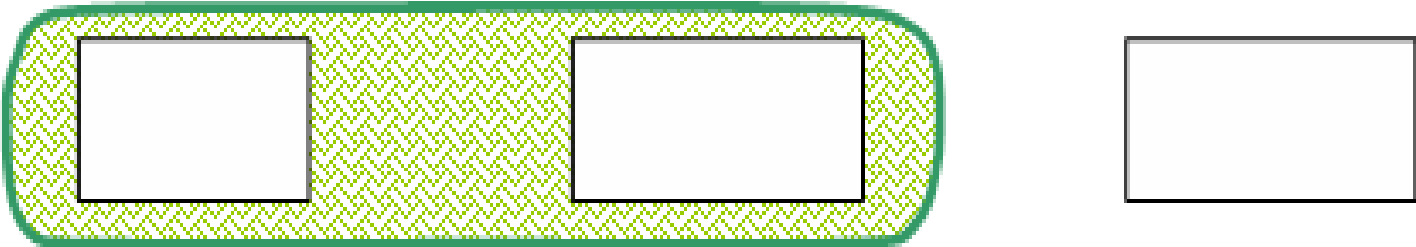
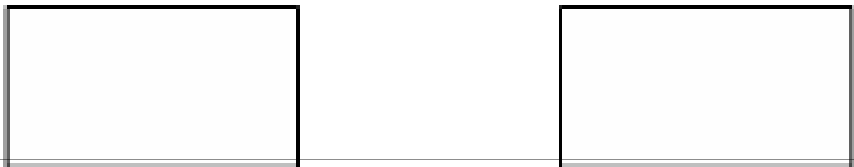
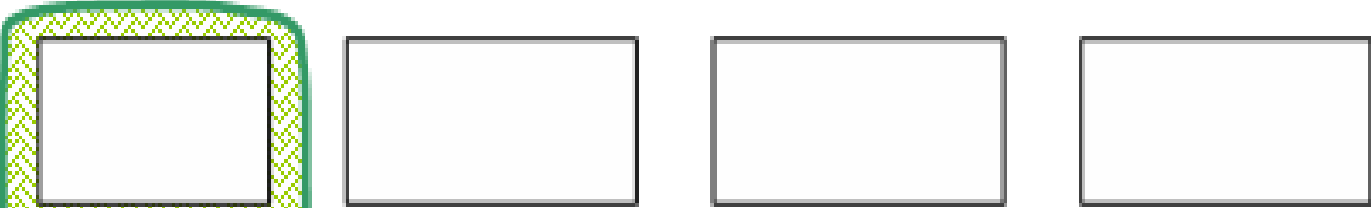
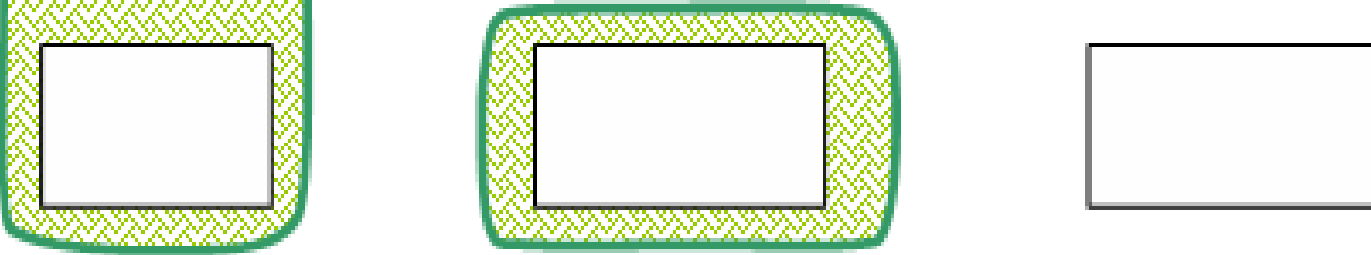
PROCEDIMIENTO

TRÁMITE

Un trámite es 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 se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

PREGUNTAS	ETAPAS	ACTIVIDADES	CICLO DE MEJORAMIENTO
¿QUÉ MEJORAR?	PROCESOS (MAPA DE PROCESOS) 	Identificación de los procesos de la entidad y su secuencia	PLANEAR
	ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y TRÁMITES (caracterización de procesos e identificación de trámites)	Identificación de los insumos, proveedores, subprocesos (si aplica), procedimientos, productos / servicios y clientes de los procesos, y de los trámites que se desarrollan en la Entidad	
CUALES MEJORAR?	 IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	Identificación de procesos, procedimientos y trámites a mejorar	
EN QUÉ ORDEN?	 PRIORIZACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	De acuerdo con su impacto en los usuarios y en la Administración Pública	
			
COMO HACERLO?	ESCENARIOS DE MEJORAMIENTO 	Definición del alcance de la mejora	HACER
	IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS 	Aplicación de herramientas y determinación de los aspectos a mejorar	
	ELABORACIÓN DE PLANES DE MEJORA 	Definición del alcance, actividades, responsables, recursos y tiempos	
	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA 	Ejecución de las actividades contenidas en el plan de mejora	
	EVALUACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA	Eficacia, eficiencia y efectividad de los resultados	VERIFICAR Y ACTUAR

ESCENARIO 1

PROCESOS ESTRATÉGICOS / TÁCTICOS	
PROCESOS MISIONALES / PRIMARIOS	
PROCESOS DE APOYO	
PROCESOS DE EVALUACIÓN	

Objetivo: Mejorar la operación de la entidad, implica la mejora de uno o varios procesos de tipo gerencial, apoyo o evaluación.

Las mejoras se ven reflejadas al interior de la entidad en la disminución de tiempos, costos, actividades de los procedimientos, entre otras.




Para qué: Un gran porcentaje de los inconvenientes generados en la prestación de los bienes y servicios hacia los usuarios provienen de la operación interna, es decir, de los procesos gerenciales, de apoyo y evaluación. En este sentido, esta dimensión de mejoramiento se concentra exclusivamente al interior de la entidad y busca tres propósitos básicamente: Optimizar la utilización de recursos, alinear su gestión con la misión institucional y atender de manera eficiente, eficaz y efectiva a los clientes internos de la organización.

Actores: En el mejoramiento de los procesos internos de la entidad aparece un único actor que corresponde a los servidores públicos de cada una de las entidades, ya sea como usuarios o proveedores de los bienes o servicios. Ahora bien, este actor puede ser clasificado en líderes de procesos, participante de procesos y usuarios de procesos.


HAGA ESTAS PREGUNTAS	PARA CADA	BUSCAR ESTAS ALTERNATIVAS DE MEJORA
POR QUÉ	OPERACIÓN	ELIMINAR
QUÉ	TRANSPORTE	COMBINAR
CUÁNDO	ESPERA	REORGANIZAR
QUIÉN	INSPECCIÓN	SIMPLIFICAR Y REORIENTAR
DÓNDE	ARCHIVO	
CÓMO		

**¿CON BASE EN EL CUADRO ANTERIOR
PLANTEE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS?**

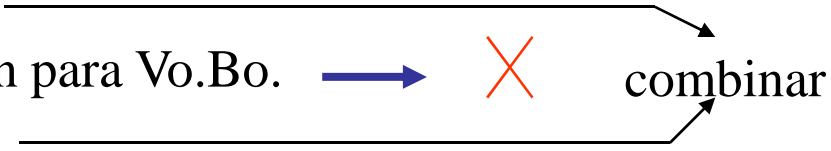
¿Puedo eliminar (RACIONALIZAR) esta actividad?

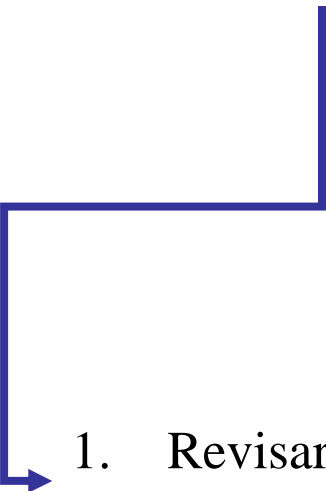
1. Colocar Vo.Bo. de interventor en el informe de avance
2. Colocar Vo.Bo. profesional del área 
3. Colocar Vo.Bo. Secretaría de dependencia que envía 
4. Colocar Vo.Bo. Secretaría de dependencia que recibe 
5. Colocar Vo.Bo. de Asesor
6. Colocar Vo.Bo. de Director Técnico
7. Colocar Vo.Bo. de Subdirector General
8. Colocar Vo.Bo. de Director General



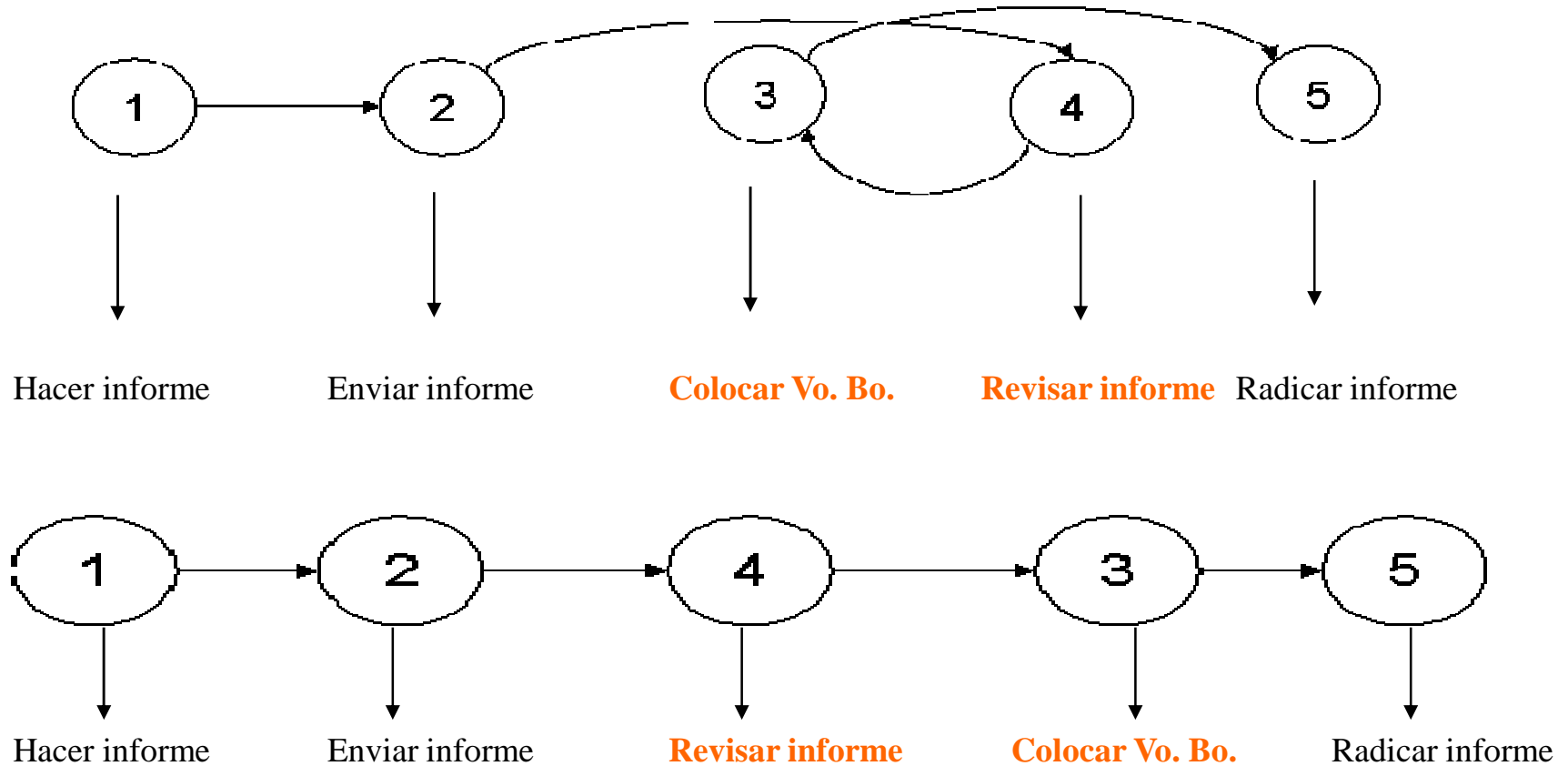
- 
1. Colocar Vo.Bo. de interventor en el informe de avance
 2. Colocar Vo.Bo. de Asesor
 3. Colocar Vo.Bo. de Director Técnico
 4. Colocar Vo.Bo. de Subdirector General
 5. Colocar Vo.Bo. de Director General

¿Puedo combinar ?

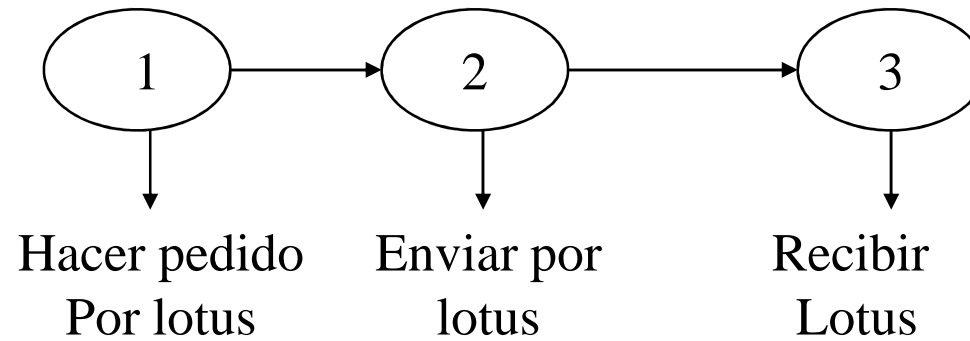
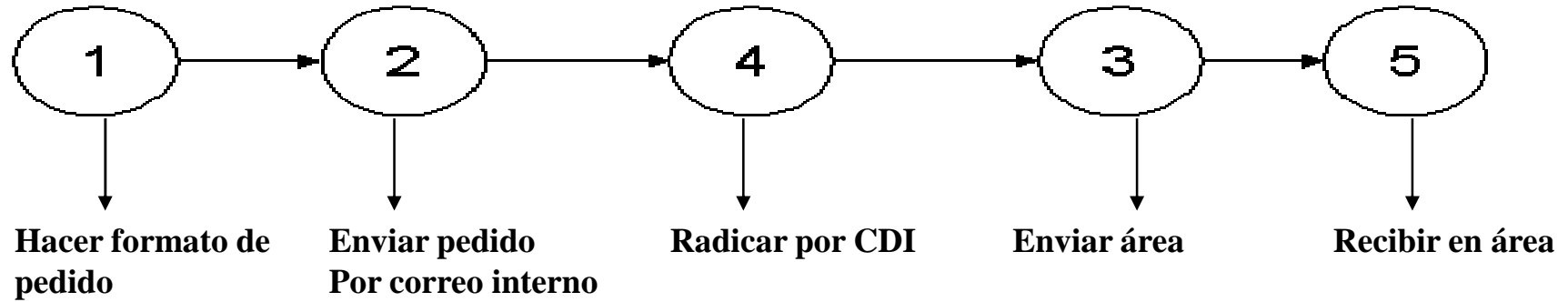
1. Revisar informe de gestión
 2. Colocar en espera informe de gestión para Vo.Bo. → X combinar
 3. Colocar Vo.Bo. Informe de gestión
 4. Enviar informe de gestión
- 

- 
1. Revisar informe y colocar Vo.Bo.
 2. Enviar informe de gestión

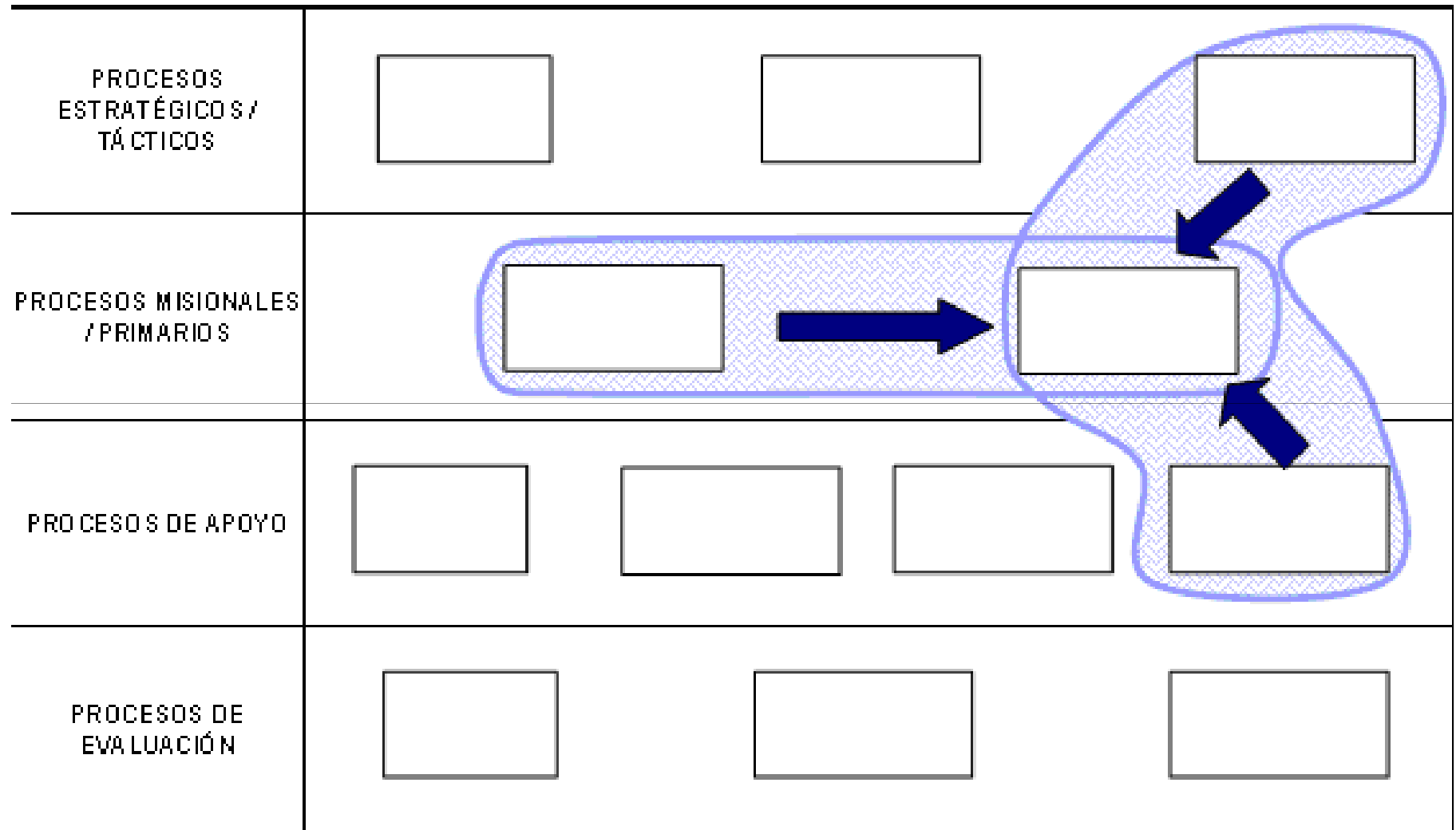
¿Puedo reorganizar los pasos para hacer el procedimiento más ágil?



¿Puedo simplificar y reorientar ?



ESCENARIO 2



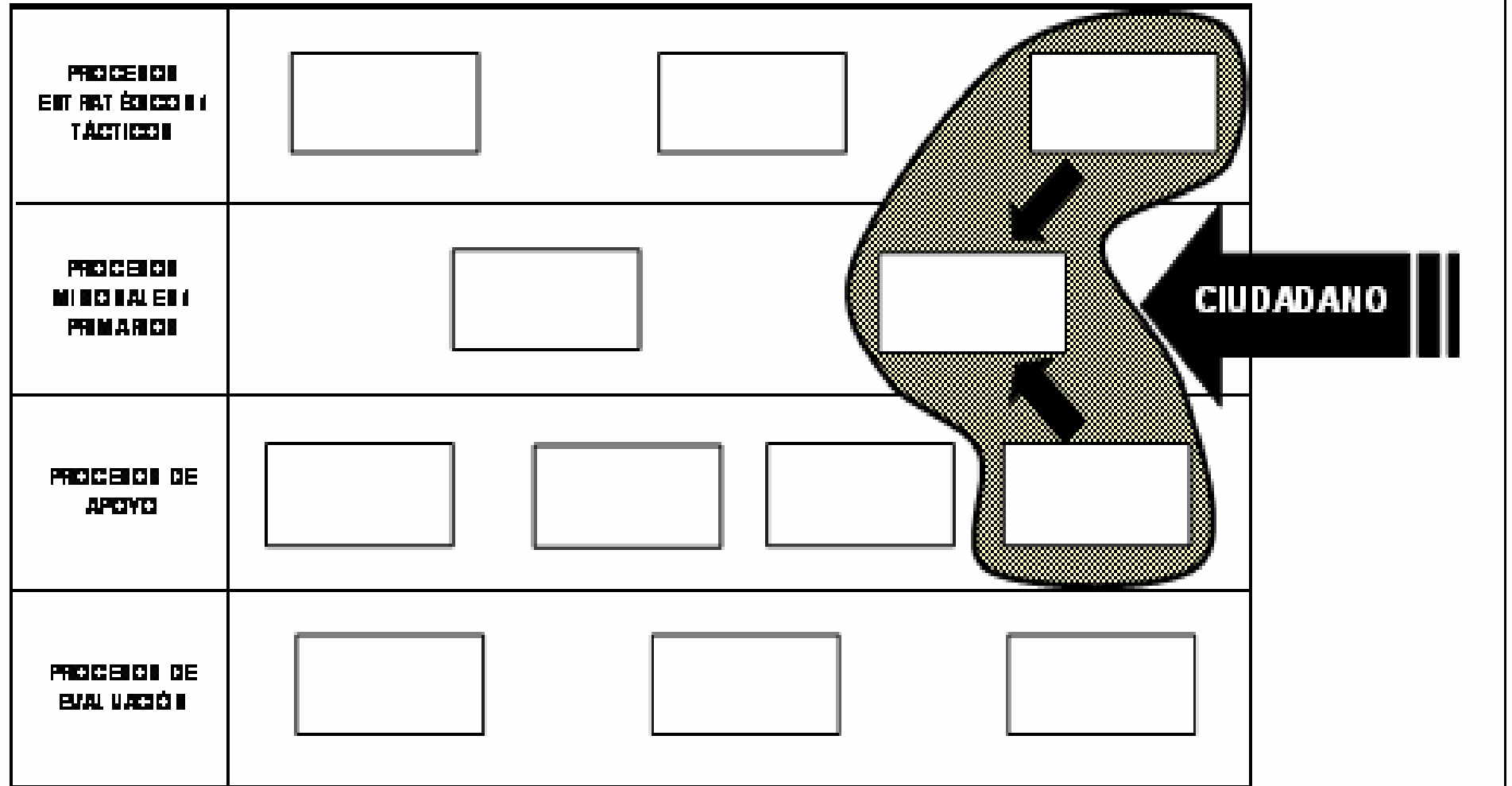
Objetivo: Mejorar la calidad, oportunidad, cobertura, costos, etc., de los bienes y/o servicios prestados a los usuarios, mediante la optimización de los procesos misionales de la entidad. En este caso la mejora depende directamente de la entidad, ya que el bien o servicio prestado no presenta interacción en ninguna de sus fases con las instancias externas.

Para qué: En forma similar a la dimensión anterior, en este caso la oportunidad de mejora se refiere a procesos internos, sólo que acá se encuentran aquellos de carácter misional, es decir, los relacionados con la razón de ser de la entidad. En tal sentido, su mejora cobra mayor importancia dado que sus resultados se expresan en los productos y/o servicios que se suministran a los clientes de la entidad. Así que además de buscar el aumento en la eficacia y eficiencia del proceso, la mejora implica adicionalmente a los productos y servicios y a la efectividad del proceso, todo ello orientado a aumentar la satisfacción de los usuarios.

Actores: Al tratarse de procesos internos, de igual manera los actores corresponden a los servidores públicos de las entidades, sólo que en este caso se debe involucrar adicionalmente la alta dirección.

Adicionalmente, en algunos casos, en las mejoras pueden involucrarse algunos proveedores del proceso, como es el caso de los contratistas en gestión de proyectos de obra

ESCENARIO 3



Objetivo: Reducir la complejidad de los procedimientos que apoyan el quehacer de la entidad, en la generación de productos y servicios que satisfagan simultáneamente las necesidades de los ciudadanos y de la organización.

Para qué: El escenario tres corresponde al mejoramiento autónomo de la entidad con la participación del ciudadano. El mejoramiento relativo a este escenario se realiza para reducir la complejidad de los procesos y procedimientos en la interacción con los usuarios, al optimizar la calidad, la oportunidad, la cobertura y los costos, y lograr así la simplificación y automatización de trámites.

Actores: En este escenario de igual forma interviene una única entidad, pero las acciones de mejora implican además de la alta dirección al Comité Antitrámites de la misma entidad, los líderes de los procesos que inciden directa o indirectamente en la oportunidad de mejora y los servidores públicos de la entidad.

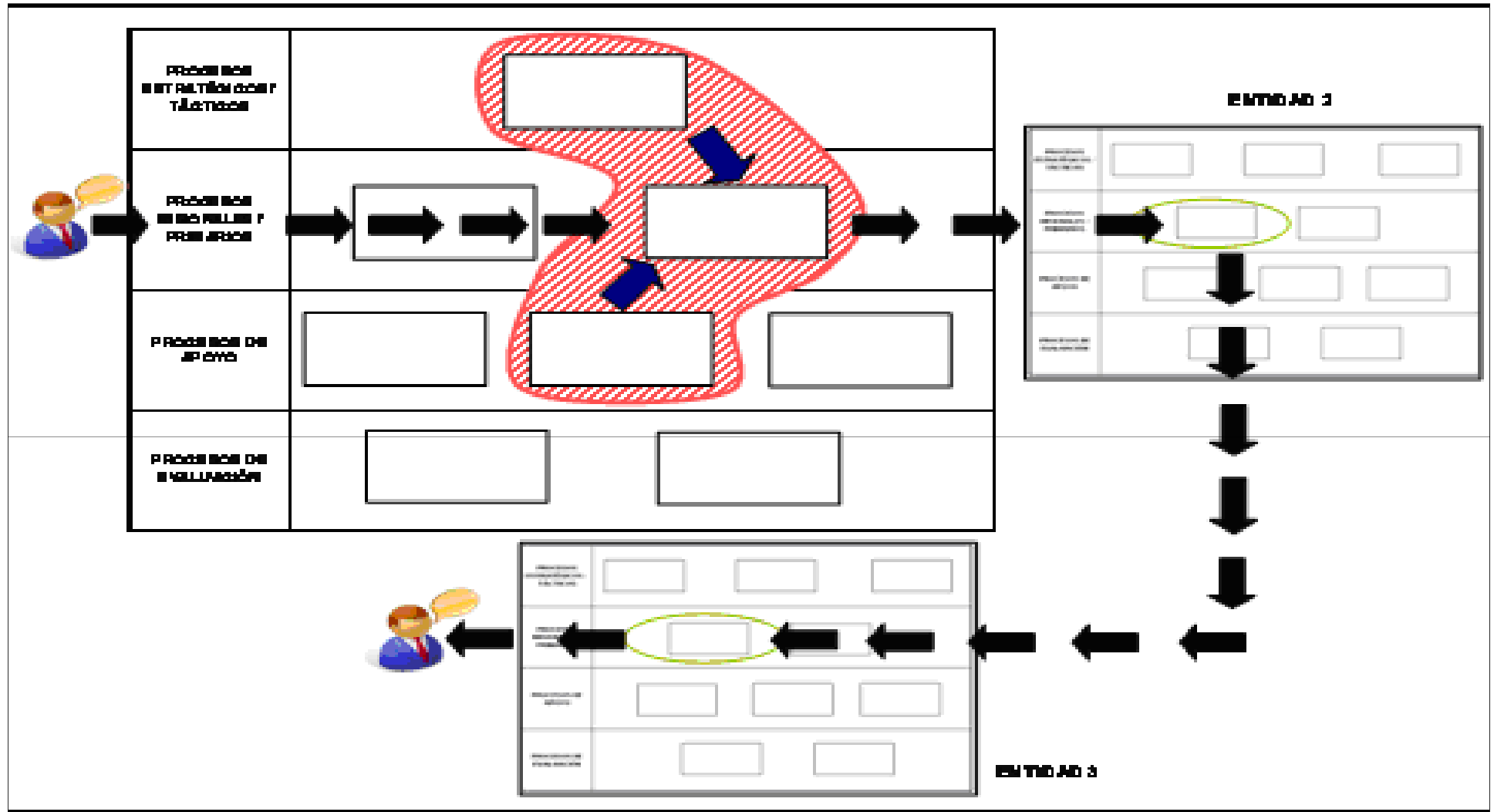
ALTA
DIRECCIÓN
DE LA ENTIDAD

COMITÉ
ANTITRAMITES
Y
DE GOBIERNO
EN LINEA

LIDERES DE
PROCESOS
ESTRATEGICOS
MISIONALES Y
DE APOYO

EQUIPOS DE
TRABAJO

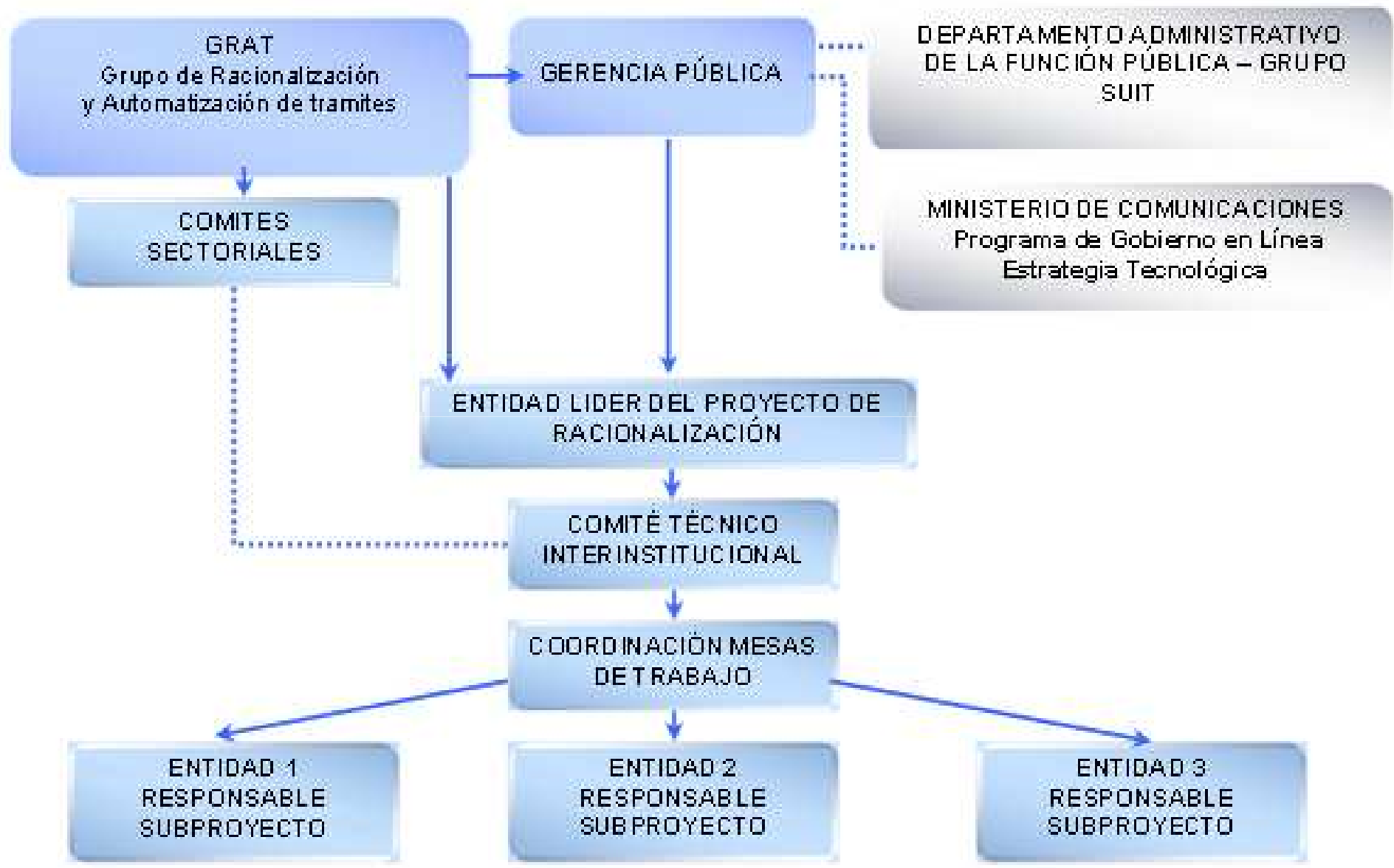
ESCENARIO 4

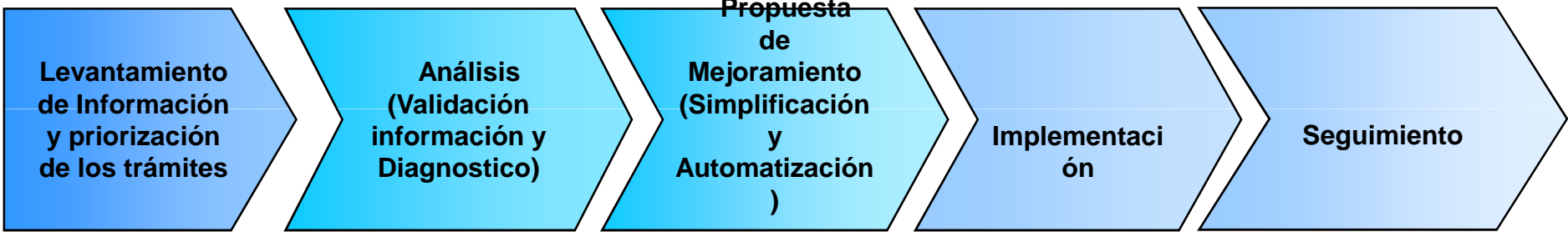


Objetivo: Impulsar la articulación entre entidades mediante el uso efectivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC´s, logrando un adecuado flujo e intercambio de información, con el fin de compartir conocimiento, evitar la duplicidad de esfuerzos, para mejorar la interacción del ciudadano con el Estado y así coadyuvar en el cumplimiento del Plan Visión Colombia II Centenario (año 2019).

Para qué: El escenario número 4 implica la participación de más de una entidad en las acciones de mejora. En este sentido, se realiza para impulsar la articulación entre entidades mediante el uso efectivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) con el fin de compartir conocimiento y evitar la duplicidad de esfuerzos, y mejorar la interacción del ciudadano con el Estado.

Cómo: A través de alianzas o convenios interadministrativos para la implementación de metodologías en materia de cadenas de trámites y gobierno en línea, igualmente se puede consultar la Guía de identificación de cadenas de trámites y el Decreto 1151 de 2008, implementando mecanismos tales como:

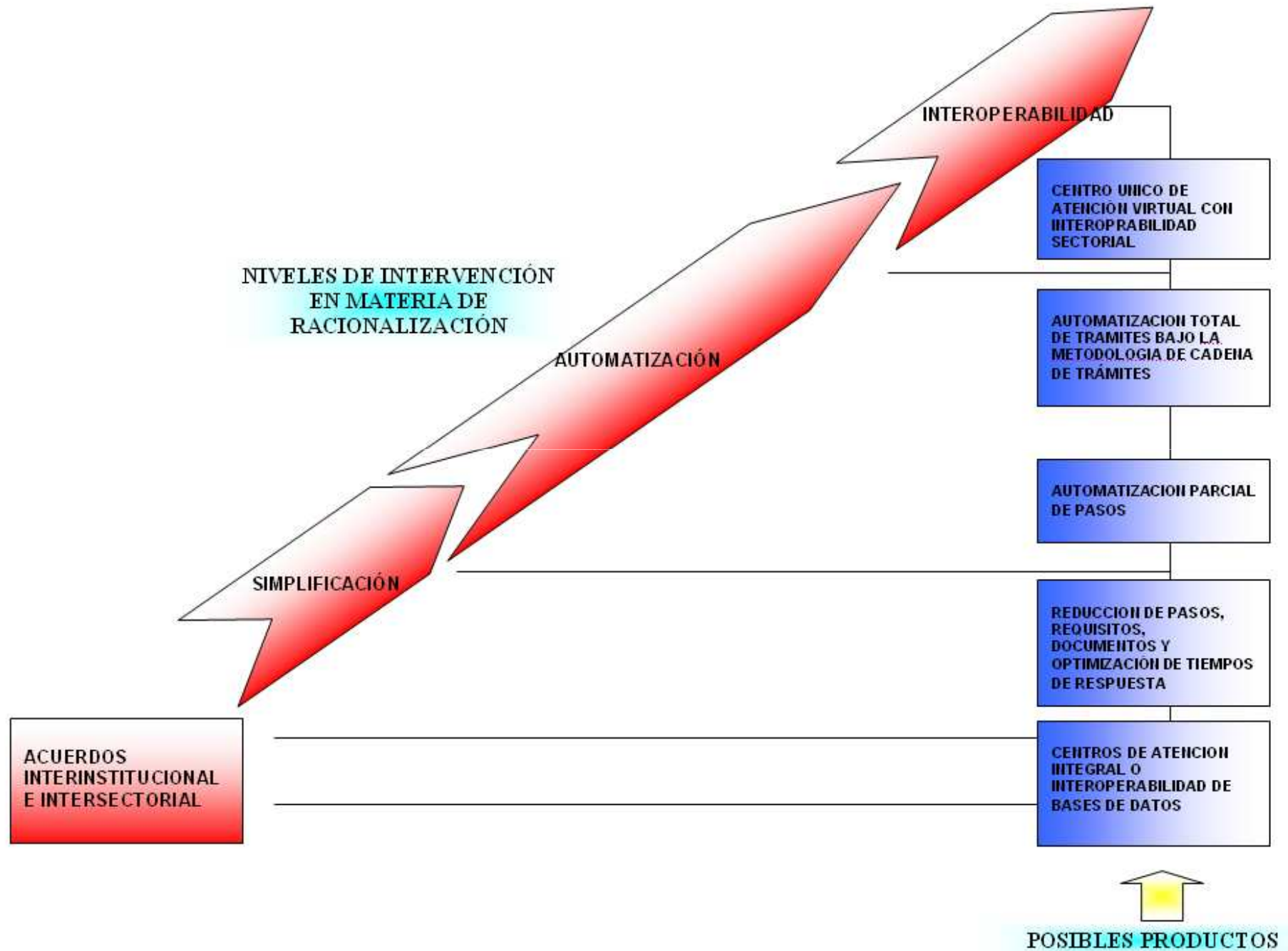




EJERCICIO

Nombre del proceso / procedimiento / trámite	Impacto de la situación encontrada u oportunidad detectada									Impacto de la solución a la situación encontrada u oportunidad detectada									Características del proceso, procedimiento o trámite																
	Eficacia			Eficiencia			Efectividad			Eficacia			Eficiencia			Efectividad			Tipo			Cantidad de usuarios?			Costo?			Cantidad de recursos?							
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Misional	Estratégico	Evaluación	Apoyo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo				
Puntaje a asignar	5	3	1	5	3	1	5	3	1	5	3	1	5	3	1	5	3	1	5	4	3	2	5	3	1	5	3	1	5	3	1	5	3	1	

Criterios			Alto	Medio	Bajo
Impacto en la situación encontrada u oportunidad detectada	Eficacia	Qué tanto impacta en la eficacia del proceso, procedimiento o trámite? Repercute en forma negativa en la calidad del producto o servicio? En la oportunidad de respuesta al usuario? En la satisfacción del mismo?	Si la respuesta es afirmativa a tres o más preguntas	Si la respuesta es afirmativa a dos preguntas	Si la respuesta es afirmativa a menos de dos preguntas
	Eficiencia	Qué tanto afecta la eficiencia del proceso, procedimiento o trámite? Repercute negativamente en el tiempo de trabajo ? En los costos asociados al proceso, procedimiento o trámite? En la cantidad de recursos requeridos?	Si la respuesta es afirmativa a tres o más preguntas	Si la respuesta es afirmativa a dos preguntas	Si la respuesta es afirmativa a menos de dos preguntas
	Efectividad	Qué tanto influye en la efectividad del proceso, procedimiento o trámite? Perjudica el logro del fin último del mismo? Afecta simultáneamente la eficiencia y la eficacia? Impacta negativamente en la eficacia, eficiencia o efectividad de otros procesos, procedimientos o trámites?	Si la respuesta es afirmativa a tres o más preguntas	Si la respuesta es afirmativa a dos preguntas	Si la respuesta es afirmativa a menos de dos preguntas
Impacto de la solución a la situación encontrada u oportunidad detectada	Eficacia	Mejora la eficacia del proceso, procedimiento o trámite? Se favorece la calidad del producto o servicio, la oportunidad de respuesta al usuario y/o la satisfacción del mismo?	Si la respuesta es afirmativa a tres o más preguntas	Si la respuesta es afirmativa a dos preguntas	Si la respuesta es afirmativa a menos de dos preguntas
	Eficiencia	Aumenta la eficiencia del proceso, procedimiento o trámite? Disminuyen el tiempo de trabajo, los costos asociados al proceso, procedimiento o trámite y/o la cantidad de recursos requeridos?	Si la respuesta es afirmativa a tres o más preguntas	Si la respuesta es afirmativa a dos preguntas	Si la respuesta es afirmativa a menos de dos preguntas
	Efectividad	Mejora la efectividad del proceso, procedimiento o trámite? Favorece el fin último del mismo, mejora simultáneamente la eficiencia y la eficacia y/o impacta positivamente en la eficacia, eficiencia o efectividad de otros procesos, procedimientos o trámites?	Si la respuesta es afirmativa a tres o más preguntas	Si la respuesta es afirmativa a dos preguntas	Si la respuesta es afirmativa a menos de dos preguntas
Características del proceso, procedimiento o trámite	Tipo		Se califica de acuerdo con el tipo (misional, estratégico, de evaluación o de apoyo)		
	Cantidad de usuarios		Se establecen tres rangos para los usuarios de los procesos, procedimientos o trámites		
	Costo		Se establecen tres rangos para los costos de los procesos, procedimientos o trámites		
	Cantidad de recursos		Se establecen tres rangos para los costos de los procesos, procedimientos o trámites		



En este sentido es importante tener en cuenta que el ejercicio del mejoramiento continuo en cualquier fase del desarrollo de los escenarios requiere el análisis de las siguientes variables:

Frente a las Entidades:

- Viabilidad económica y financiera, y su correspondiente impacto (economía de escala – reducción de costos).
- Voluntad política.
- Nivel de automatización, sistematización y telemática al interior de la entidad, es decir los trámites y/o servicios de la entidad.
- Nivel de automatización, sistematización y telemática de otras entidades o actores, es decir otros trámites y/o servicios que interactúan con la entidad.

Frente al Ciudadano

- Reducción de costo y tiempo, por desplazamientos.
- Calidad de la información y oportunidad de la respuesta.
- Eficiencia, eficacia y comodidad, en la prestación de los servicios (espera y atención).
- Homogenización de estándares de servicio,

GRACIAS