



**EL MIPG ES UN MARCO DE REFERENCIA PARA**

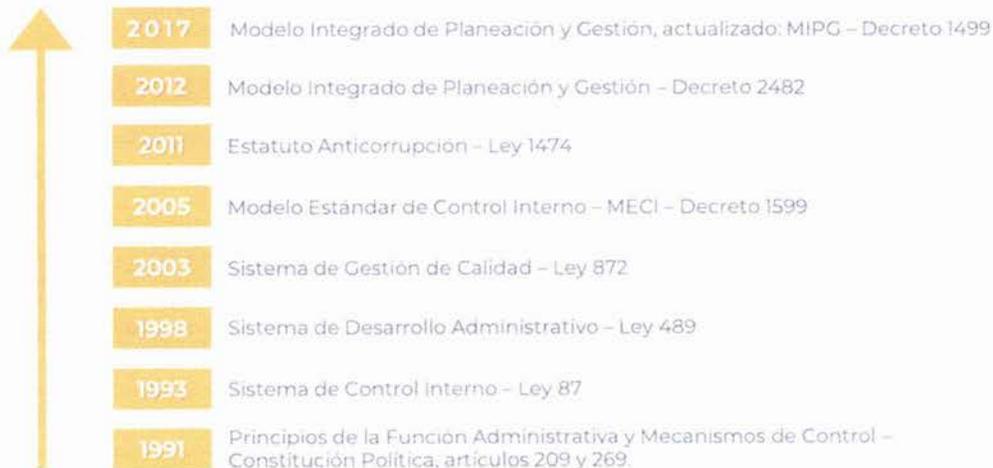


MIPG es en sí mismo un modelo de gestión de calidad ya que se fundamenta en generar resultados que satisfagan las necesidades y atiendan los problemas de los ciudadanos. Es en torno a estos resultados que deben girar todas sus actuaciones y decisiones.

**GENERAR RESULTADOS**

Que atienda los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los Ciudadanos con integridad y calidad en el servicio.

**MARCO NORMATIVO DE MIPG**

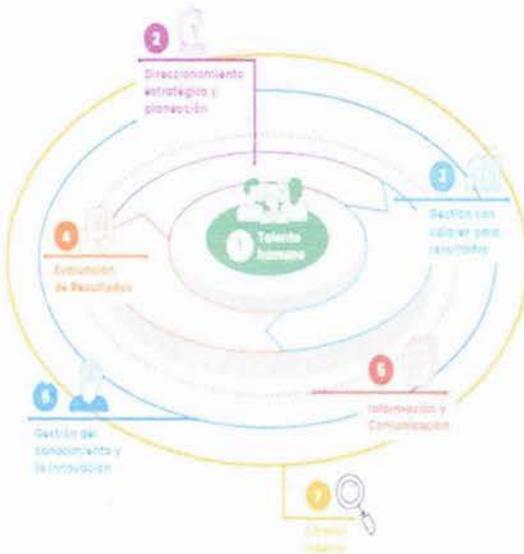




**Componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión**



**OPERACIÓN MIPG:**



- Dimensión 1: Talento Humano**
  - Gestión Estratégica del Talento Humano
  - Integridad
- Dimensión 2: Direccionamiento Estratégico y Planeación**
  - Planeación Institucional
  - Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público
  - Compras y contratación pública
- Dimensión 3: Gestión con Valores para el Resultado**
  - Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
  - Gobierno Digital
  - Defensa Jurídica
  - Servicio al Ciudadano
  - Racionalización de Trámites
  - Participación ciudadana en la Gestión Pública
  - Seguridad Digital
  - Mejora Normativa
- Dimensión 4: Evaluación para el Resultado**
  - Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
- Dimensión 5: Información y Comunicación**
  - Gestión Documental
  - Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción
  - Gestión de la Información Estadística
- Dimensión 6: Gestión del Conocimiento y la Innovación**
  - Gestión del Conocimiento y la Innovación
- Dimensión 7: Control Interno**
  - Control Interno



**Interna**

- Por medio de la herramienta de **autodiagnóstico**, que permite a cada entidad pública desarrollar su propio ejercicio de valoración del estado de cada una de las dimensiones en las cuales se estructura MIPG.
- Esta herramienta podrá ser utilizada en el momento en que cada entidad lo considere pertinente, sin implicar esto reporte alguno tanto a Función Pública como a otras instancias del gobierno o de organismos de control. A través de la aplicación de la herramienta, las entidades podrán determinar el estado de su gestión, sus fortalezas y debilidades y lo más importante, tomar medidas de acción encaminadas a la mejora continua para alcanzar la excelencia, de forma que puedan establecer el **plan de acción** respectivo.

**externa**

- El **Formulario Unico de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG**, es la herramienta de Medición del Desempeño Institucional, es una operación estadística que mide anualmente la gestión y desempeño de las entidades públicas, proporcionando información para la toma de decisiones en materia de gestión

**¿A qué dimensión pertenece la Política de Racionalización de Trámites?**

**DIMENSIÓN 3: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS, SE ENCUENTRA LA POLÍTICA PUBLICA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES**

3

Esta dimensión agrupa un conjunto de políticas, prácticas e instrumentos que tienen como propósito permitirle a la organización realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

**DIMENSIÓN 3**  
**Gestión con Valores para Resultados**

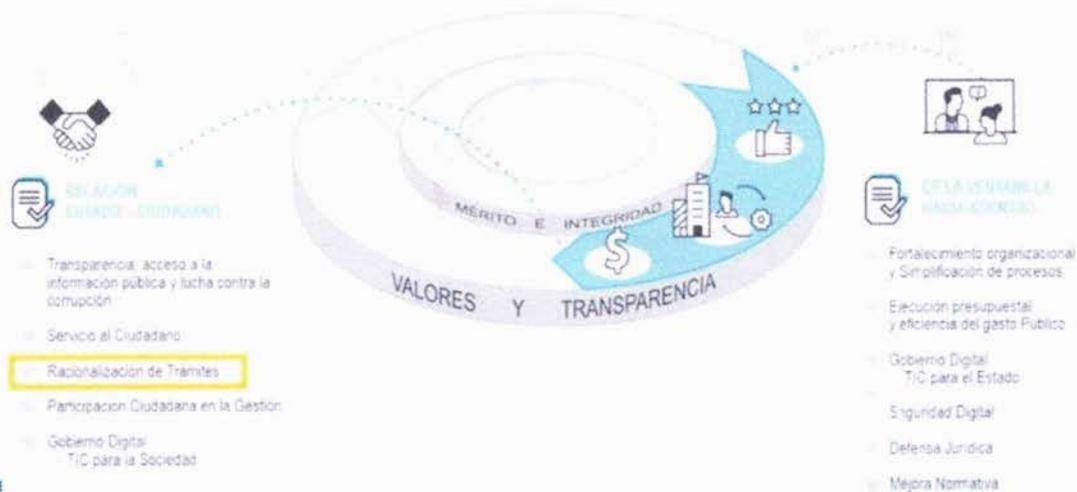
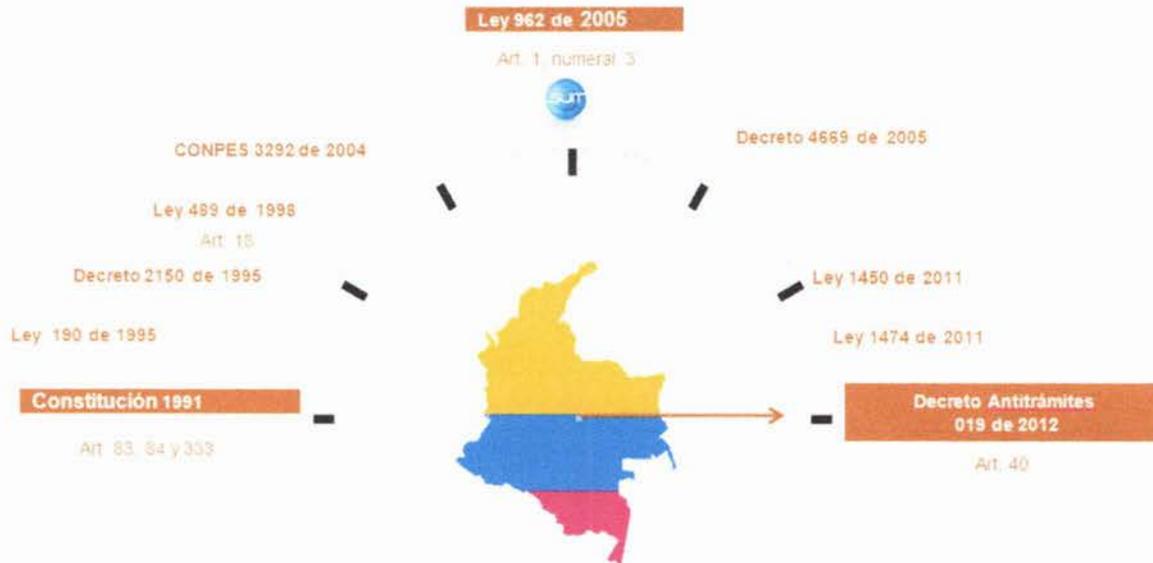




Ilustración de los procedimientos administrativos

Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas 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.

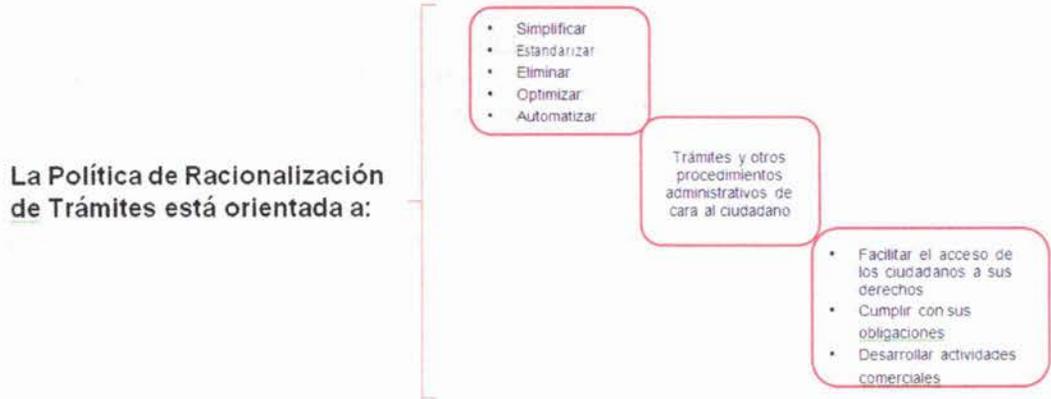
**MARCO LEGAL**





**¿QUÉ ES LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES?**

Es facilitar la interacción de los ciudadanos con las entidades de la Administración Pública, contribuyendo a la eficacia y eficiencia de las entidades públicas y fortalecer, entre otros, los principios de buena fe, confianza legítima, transparencia y moralidad.



**¿A QUIEN APLICA?**



A todos los organismos y entidades de la Administración Pública y a los particulares, cuando éstos cumplan funciones administrativas.



**OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

La Política de Racionalización de Trámites, tiene por objetivo facilitar al ciudadano el acceso a sus derechos, por medio de trámites y otros procesos administrativos que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC**

Las entidades del orden nacional, departamental y municipal anualmente deberán elaborar una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla dentro de sus cinco componentes la **Política de Racionalización de Trámites**, que busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios.

**ESTRATEGIAS**

Trámite	Otro Procedimiento Administrativo - OPA	Consulta información pública
<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorizado por la Ley o Decreto que faculta a la entidad</li> <li>Hay una actuación del usuario (personanatural/jurídica) frente al Estado.</li> <li>El usuario, ciudadano o grupo de interés ejerce un derecho, cumple una obligación le permite realizar una actividad.</li> <li>Asociado a un proceso misional.</li> <li>Se solicita ante entidad pública o particular que ejerce funciones públicas</li> <li>Es oponible (demandable) por el usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamentado mediante acto administrativo de la propia entidad.</li> <li>Asociado a un proceso misional de la entidad.</li> <li>Hace parte de programas o estrategias potestativas de la entidad.</li> <li>Permite el acceso a los ciudadanos o grupos de interés a beneficios permanentes o transitorios.</li> <li>No es obligatorio para el ciudadano</li> <li>No tienen costo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responde a procesos misionales.</li> <li>Debe estar asociado a un trámite u OPA</li> <li>Debe ser gratuito.</li> <li>No cumple con pasos ni requisitos.</li> </ul>

6

La definición de estrategias para la racionalización de trámites comprende las siguientes:

- Revisar la información sobre procesos misionales y los productos que resultan de su ejecución dirigidos a los ciudadanos o grupos de valor de la entidad, con el fin de verificar si corresponden a trámites u otros procedimientos administrativos.
- Revisar y actualizar la información de los trámites dirigidos a los ciudadanos o grupos de valor de la entidad, identificando las dependencias responsables, la normativa asociada a



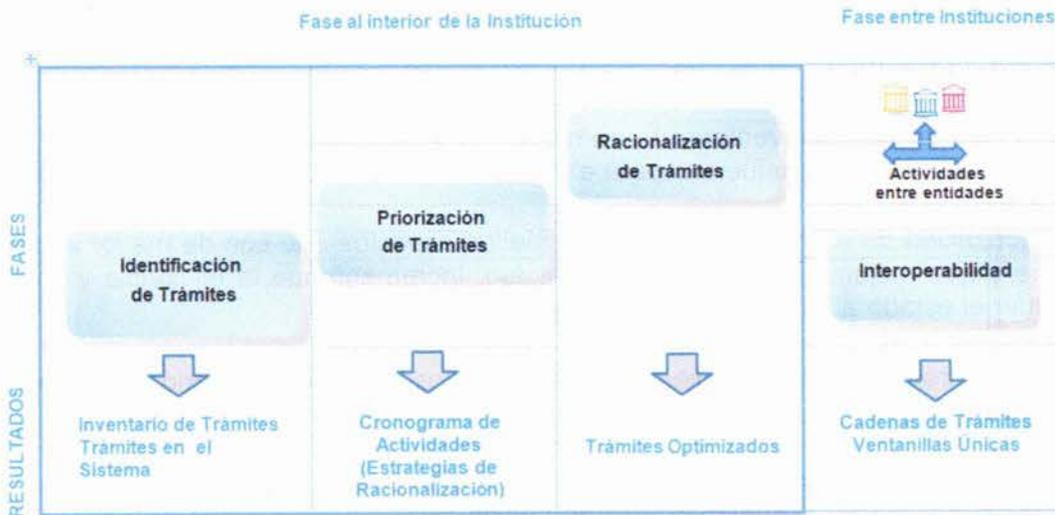
cada trámite, los requisitos que se solicitan a los usuarios, los puntos de atención, entre otros.

- Verificar que el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos inscritos en el SUIT, estén vigentes para la entidad.
- Difundir y comunicar a los usuarios, los trámites, otros procedimientos administrativos y sus formularios asociados, de acuerdo con la estrategia de lenguaje claro, para garantizar la claridad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se les ofrece, de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites y servicios.
- Actualizar los trámites inscritos en el SUIT, de acuerdo con la normatividad vigente.
- Identificar y priorizar los trámites con mayor solicitud por parte de los usuarios.
- Revisar los trámites con mayor tiempo de respuesta a los usuarios, por parte de la entidad.
- Promover los canales de atención virtuales como la sede electrónica institucional para la realización de trámites y otros procedimientos administrativos – OPA.
- Garantizar la accesibilidad de los Trámites en línea.
- Medir y evaluar la percepción de los usuarios en cuanto a los trámites, identificando los que requieren mayor atención y mejora.
- Analizar los trámites de la entidad que sean objeto de observación por parte de las auditorías externas.

**FASES DE LA POLÍTICA**

La Política está compuesta por tres fases que se desarrollan al interior de la entidad y una fase de interoperabilidad, las cuales se describen a continuación:

7





### **Identificación de trámites**

En esta fase, la entidad a partir del mapa de procesos identifica los Trámites y Procedimientos Administrativos. Una vez identificados se construye la información detallada y se revisan sus características para efectos de registrarlos en el SUIT.

Las áreas de Sistemas, Secretaria de Gerencia y Gestión Administrativa, en conjunto con las áreas de la Entidad, realizan esta revisión de los procesos con el objetivo de identificar trámites teniendo en cuenta el marco normativo que los regula y según el caso, se solicita validación y aprobación ante el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Se revisa además el inventario de trámites de la entidad y la inscripción de estos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

La identificación de trámites es una actividad permanente y se tiene en cuenta acciones como la revisión de los trámites con excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.

Una vez se encuentren identificados los trámites u otros procedimientos administrativos que no han sido registrados en el sistema único de información y trámites – SUIT. El área de Sistemas y el área de Gestión Administrativa, realizarán su inscripción en el portal.

Como resultado de esta fase se obtiene el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos – OPA. Así mismo, se registran y/o actualizan en el Sistema Único de Información y Trámites – SUIT.

### **Priorización de trámites**

Después de contar con el inventario de trámites de la entidad, se deben seleccionar aquellos en los cuales se enfocarán los esfuerzos para el ciclo de racionalización.

Para la priorización de trámites se focalizan aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía y que mejoren la gestión de la entidad, incrementando la eficiencia y competitividad para acercar el estado al ciudadano de una manera más efectiva.

Al priorizar los trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario, se tienen en cuenta aspectos como:

- Los que exigen mayor demanda de parte de ciudadanía.
- Aquellos que dan respuesta al Plan de Acción.
- Los de mayores quejas y reclamos por parte de la ciudadanía.
- Análisis de quejas, peticiones o reclamos en relación con la ejecución del trámite.

- Los que han sido objeto de observaciones por parte de los entes de control y/o de la Oficina de Control Interno.
- Los de mayor complejidad debido al número de pasos, requisitos, documentos o documentos para su realización.
- Aquellos en donde se puedan presentar riesgos de corrupción.

Una vez las áreas en conjunto identifiquen los trámites sujetos de mejora, se obtendrá como producto el diagnóstico de trámites a intervenir para la entidad.

### Racionalización de trámites

La Racionalización se define como el proceso que permite reducir el tiempo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

La estrategia de racionalización de trámites, se registra en el Sistema Único de Información de Trámites por parte de las áreas de Sistemas, secretaria de Gerencia y Gestión Administrativa, de acuerdo con la información brindada por la unidad administrativa responsable de la mejora del trámite priorizado.

La estrategia se debe aplicar de acuerdo con los trámites inscritos para racionalizar en el SUIT, conforme a lo definido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a las necesidades y a los cambios que surjan en materia de trámites. Además, para cada uno de los trámites y otros procedimientos administrativos a racionalizar se registran los siguientes criterios:

- Responsables de la implementación de las acciones de racionalización.
- Acciones específicas de racionalización.
- Descripción de la situación actual.
- Fechas de inicio y fin de la implementación de las acciones de racionalización planeadas.

Los tipos o modalidades de racionalización con sus respectivas acciones se detallan a continuación:

- **Normativa:** Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales se encuentran:
  - Eliminación del trámite u otros procedimientos administrativos
  - Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos
  - Reducción o eliminación
  - Reducción y/o eliminación del pago
  - Incentivos de pago
  - Eliminación de requisitos



- Eliminación de documentos
  - Ampliación de cobertura
  - Reducción del tiempo de duración del trámite
  - Aumento de vigencia del trámite.
- 
- **Administrativa:** Acciones o medidas de mejora que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite. Se destacan las siguientes:
    - Reducción del tiempo de duración del trámite
    - Aumento de canales y puntos de atención
    - Extensión de horarios de atención
    - Reducción de costos administrativos para la institución
    - Estandarización de formularios
    - Reducción y optimización de formularios
    - Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos
    - Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano
    - Eliminación de requisitos (verificaciones)
    - Pre-radicación de documentos
    - Eliminación de documentos
    - Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos
    - Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos
    - Descripción de la mejora a implementar.
    - Eliminación de otros procedimientos administrativos
    - Aumento de medios de pago.
  - **Tecnológica:** Acciones o medidas de mejora que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones):
    - Trámite totalmente en línea.
    - Descarga y/o envío de documentos electrónicos
    - Formularios diligenciados en línea
    - Interoperabilidad externa
    - Interoperabilidad interna
    - Automatización parcial
    - Reducción y/o eliminación del pago
    - Pago en línea
    - Disponer de mecanismos de seguimiento al estado
    - Respuesta y/o notificación electrónica
    - Aplicaciones móviles



- Optimización del aplicativo
- Firma electrónica
- Validación de datos a través de medios tecnológicos
- Ventanilla única institucional.

La simplificación, la eliminación, la automatización y la optimización forman parte del grupo de actividades que contribuyen al rediseño de los trámites; reconociendo el tipo de acción, se definirá para cada trámite los tipos de racionalización que se podrían aplicar, generando un listado con las acciones por prioridad y responsables.

En esta fase se obtiene como producto la implementación de las mejoras normativas, administrativas o tecnológicas en los trámites propuestos a racionalizar.

• **Interoperabilidad**

Dentro de la racionalización, se tendrá en cuenta la interoperabilidad, la cual, hace referencia al apoyo o colaboración que se genera entre entidades públicas o privadas en ejercicio de funciones públicas, con el ánimo de intercambiar información o conocimientos en el marco de los procesos, facilitando la gestión y entrega de los servicios en línea a los ciudadanos, empresas y entidades.

**IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Resultado esperado: Trámites sencillos, accesibles y económicos para los ciudadanos

ACTIVIDAD	REGISTRO
Tramites y otros procedimientos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos.</li> <li>• Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT.</li> <li>• Difundir información de oferta de trámites y otros procedimientos administrativos.</li> </ul>
Priorización participativa de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano, a racionar.	Identificar tramites de alto impacto a racionalizar, contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana.
Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada.	Formular la estrategia de racionalización de trámites, contemplando la mejora continua.
Resultados de la racionalización.	Obtener evidencias de la ejecución de la ejecución de la estrategia.



## ELEMENTOS PARA DESTACAR

### Las entidades NO podrán ...

- Exigir tutelas u otras decisiones judiciales como requisito previo para tomar decisiones administrativas.
- Devolver o rechazar solicitudes contenidas en formularios por errores de citas, ortografía, mecanografía, aritmética o similares, salvo que los resultados aritméticos resulten relevantes para definir la solicitud.
- Exigir la presentación de denuncia por perdida de documentos para la obtención del duplicado de estos.
- Exigir como requisito del trámite, declaraciones extrajuicio.
- Exigir documentos que reposan en la entidad
- Exigir la comprobación de pagos anteriores
- Exigir la presentación, suministro o entrega de documentos originales autenticados o copias o fotocopias autenticados, salvo para el reconocimiento o pago de pensiones

## ¿QUÉ BUSCA EL DECRETO ANTITRÁMITES?

- Una nueva relación del Estado con los ciudadanos como usuarios y destinatarios de sus servicios, con el fin de hacer su vida un poco más amable.
- Proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante la Administración Pública.
- Generar el compromiso de las instituciones públicas para ser más eficientes y eficaces.
- Suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública.

12

## PRINCIPIOS:

### BUENA FE: Principio fundamental del Decreto:

1. Necesidad de romper el paradigma de desconfianza en el ciudadano
2. En general, los particulares proceden de buena fe, en todas las gestiones que adelanten ante las autoridades.
3. La buena fe se presume, la mala debe probarse.

### CELERIDAD: Dotar al trámite de la máxima dinámica posible:

1. Impulso oficioso de los procesos
2. Utilización de formularios gratuitos





3. Incentivar el uso de las tecnologías
4. Adoptar decisiones en el menor tiempo posible
5. No sobrepasar los términos legales.

**SIMPLICIDAD:** Los trámites deben ser:

1. Sencillos
2. Sin complejidad
3. Con requisitos racionales y proporcionales a los fines que persigue.

**ECONOMÍA EN LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:** Los trámites se deben adelantar en:

1. Menor tiempo
2. Menor cantidad de gastos
3. No exigir más documentos y copias de los estrictamente necesarios
4. No autenticaciones, ni notas de presentación personal, solo cuando la ley lo ordene en forma expresa.
5. Optimización del uso del tiempo y recursos

13

### **SUIT - SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES**

Es la herramienta para operacionalizar la Política de Racionalización de Trámites, establecida en la Ley 962 de 2005, el Decreto Ley 019 de 2012 y la Resolución 1099 de 2017, como un repositorio de los trámites y otros procedimientos administrativos que ofrecen las instituciones de la administración pública.

### **COMUNICACIÓN**

Esta política será socializada e implementada a través de las diferentes áreas de la Empresa Municipal para la Salud – Lotería de Manizales, garantizando así la oportuna ejecución de las acciones de racionalización. Así mismo, se publicará en la página web institucional.

### **MONITOREO**

Es necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de La Política de Racionalización de trámites, el monitoreo permanente de la percepción ciudadana que



garantice la efectividad de las acciones propuestas, de manera que cumplan con los objetivos propuestos y las expectativas de los ciudadanos. Para realizar seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización, se tendrán en cuenta las siguientes acciones:

- Hacer seguimiento a la implementación de las estrategias de racionalización.
- Difundir a los usuarios las mejoras implementadas a los trámites, a través de los canales virtuales y presenciales.
- Difundir y apropiar a los servidores responsables de la realización de los trámites y otros procedimientos administrativos, de las acciones de racionalización implementadas.
- Consolidar la información acerca de las solicitudes recibidas y atendidas para los trámites.

Disminuir la elaboración innecesaria de normas que afecten el desarrollo económico y social de la Empresa Municipal para la Salud – Lotería de Manizales

Actualización de esta política de Atención a la ciudadanía, Manizales, 10 de julio de 2023

  
**JORGE ANDRES ARTEAGA MARTINEZ**  
Gerente

  
**NÉSTOR FABIO VALENCIA TORRES**  
Profesional Especializado  
Gestión Jurídica

  
**WILIAM ANDRÉS VASCO PINEDA**  
Profesional Universitario (Gestión Administrativa)

14