

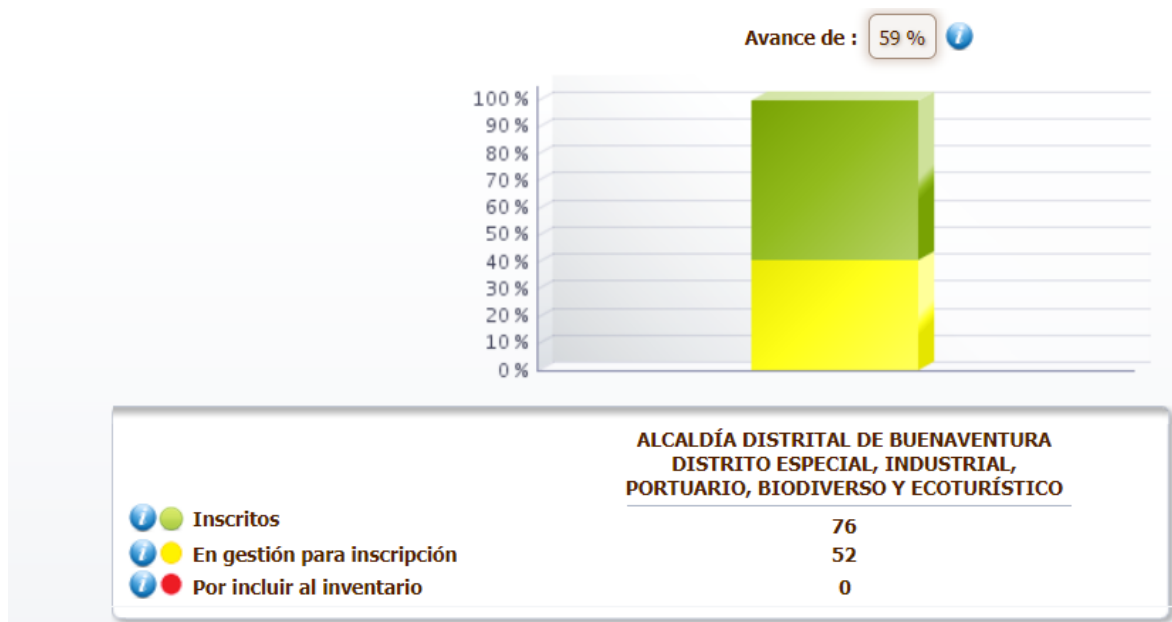
INFORME DE RACIONALIZACIÓN

ALCALDÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA

Teniendo en cuenta la información registrada a través del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y los resultados enviados por las áreas de planeación, vivienda y turismo, en respuesta a la evaluación realizada durante las mesas de trabajo, se realiza el siguiente informe que tiene como finalidad brindar alternativas y recomendaciones en los siguientes aspectos:

- I. Diagnóstico o priorización de trámites basado en múltiples criterios
- II. Recomendaciones en función de los trámites establecidos en el plan anticorrupción para racionalizar en la vigencia 2021.
- III. Recomendaciones a futuro para racionalización de trámites – Estrategia de racionalización 2022.

Considerando que la Estrategia de Racionalización se implementa a través de 4 fases, es importante tomar como punto de partida para este informe que la Alcaldía de Buenaventura cuenta con un inventario de 128 trámites y otro procedimiento administrativo (OPA), de los cuales a la fecha se ha logrado inscribir en SUIT un total de 76, que representa un avance para la entidad del 59%





Los 52 trámites que, según la gráfica anterior, se encuentran “En gestión para inscripción” se describen a continuación:

- En corrección 3
- En creación 14
- Sin gestión 35

NOTA: Contar con todos los trámites registrados completamente permite ampliar las opciones para formular estrategias de racionalización por cuanto sólo es posible incluir al plan los trámites en estado “Inscrito”.

Trámite	Ajuste de un plan parcial adoptado	Sin gestión
Trámite	Asignación de nomenclatura	En creación
OPA	Asistencia técnica rural	En creación
Trámite	Autorización de calendario académico especial	En creación
Trámite	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Sin gestión
Trámite	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	En creación
Trámite	Cancelación de la matrícula de arrendadores	En creación
Trámite	Certificado de estratificación socioeconómica	En creación
Trámite	Certificado de residencia	Sin gestión
Trámite	Certificado de residencia para personas que residen en el territorio del área de influencia de los proyectos de exploración y explotación petrolera y minera	En creación
Trámite	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	Sin gestión
Trámite	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Sin gestión
Trámite	Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	Sin gestión
Trámite	Concepto sanitario	Sin gestión
Trámite	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación	Sin gestión
Trámite	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización	Sin gestión
Trámite	Contribución por valorización	Sin gestión
Trámite	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	Sin gestión
Trámite	Derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Sin gestión
Trámite	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	Sin gestión
Trámite	Determinantes para la formulación de planes parciales	Sin gestión
Trámite	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	Sin gestión

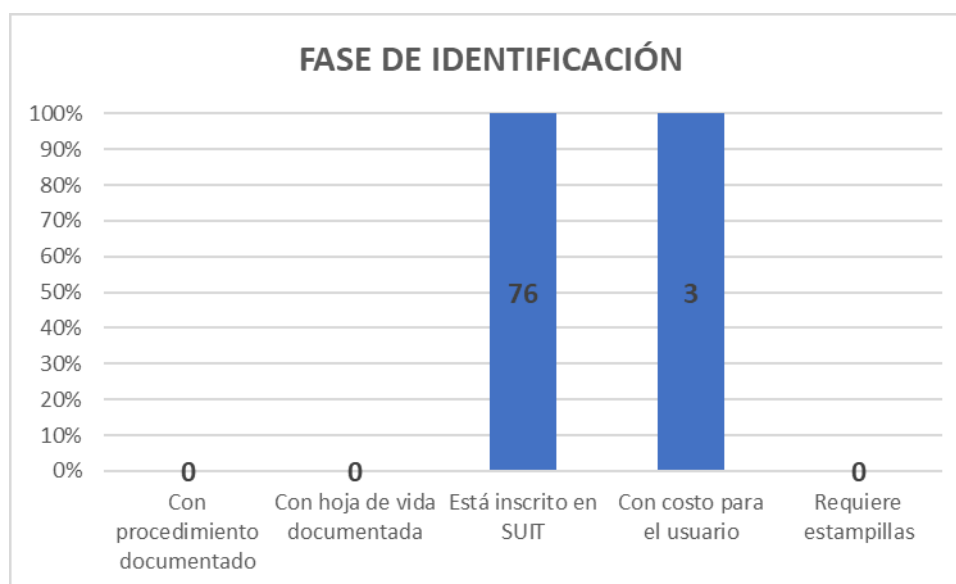
CONSULTING SDV S.A.S
NIT. 901354418-2
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Componente Racionalización



Trámite	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	En creación
Trámite	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Sin gestión
Trámite	Esterilización canina y felina	Sin gestión
Trámite	Exención del impuesto de espectáculos públicos	Sin gestión
Trámite	Exención del impuesto predial unificado	En creación
Trámite	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Sin gestión
Trámite	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Sin gestión
Trámite	Formulación del proyecto de plan de implantación	En creación
Trámite	Formulación del proyecto de plan de regularización	Sin gestión
Trámite	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	Sin gestión
Trámite	Impuesto a la publicidad visual exterior	En creación
Trámite	Impuesto a las ventas por el sistema de clubes	Sin gestión
Trámite	Impuesto al degüello de ganado menor	En creación
Trámite	Impuesto de delineación urbana	En creación
Trámite	Impuesto de espectáculos públicos	Sin gestión
Trámite	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros.	Sin gestión
Trámite	Impuesto predial unificado	En creación
Trámite	Impuesto sobre casinos y juegos permitidos	Sin gestión
Trámite	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	Sin gestión
Trámite	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	Sin gestión
Trámite	Licencia urbanística	En corrección
Trámite	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Sin gestión
Trámite	Participación en plusvalía	Sin gestión
Trámite	Permiso de escrituración	Sin gestión
Trámite	Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados	En corrección
Trámite	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	Sin gestión
Trámite	Registro de marcas de ganado	Sin gestión
Trámite	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	En corrección
Trámite	Supervisión delegado de sorteos y concursos	Sin gestión
Trámite	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	Sin gestión

Durante las mesas de trabajo realizadas se proporcionaron dos (2) cuestionarios diseñados con el objetivo de elaborar un diagnóstico por trámite y situación general frente al cumplimiento normativo, con el fin de evaluar o analizar las necesidades de la entidad y realizar recomendaciones frente a posibles acciones de racionalización y mejora de los mismos e incrementar el nivel de competitividad y avance a nivel nacional.

No obstante, lo anterior se evidencio la necesidad de reforzar algunos aspectos relacionados con la fase de identificación de trámites, toda vez que, como resultado de los talleres realizados, algunas dependencias manifestaron no contar con procedimientos aprobados, hojas de vida documentadas o incluso desconocer esta información.



En razón a lo anterior, se realizan las siguientes recomendaciones al respecto:

- Concluir la inscripción de trámites al 100% en el SUIT.
- Implementar el uso y/o actualización anual de hojas de vida de trámites y OPA por parte de las dependencias.
- Realizar inventario de los procedimientos asociados a los trámites y OPA. En caso que no existan definir un plan de trabajo para iniciar con su documentación, actualización y aprobación por el Sistema de Gestión de Calidad.
- Establecer un procedimiento de racionalización para toda la entidad y socializar con las dependencias.
- Reforzar como parte de los lineamientos internos, la designación de un delegado por dependencia, encargado del seguimiento a la implementación de



los asuntos relacionados con la estrategia de racionalización. NOTA: Esta persona debe contar con un perfil determinado y acceso a la gestión de todos los trámites u OPA.

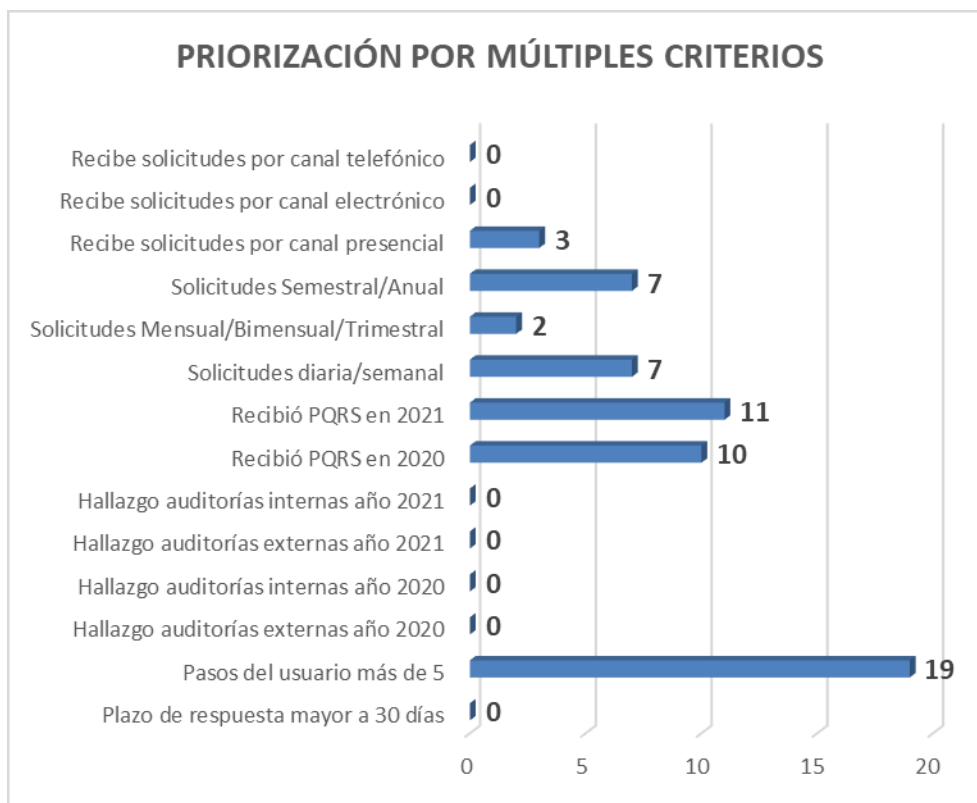
- Elaborar campañas de difusión interna a servidores públicos sobre los aspectos adelantados en la fase de identificación de trámites.

A continuación, se presentan los análisis realizados con base en la información suministrada por la entidad.

I. Diagnóstico o priorización de trámites basado en múltiples criterios

De acuerdo con el avance registrado, se evidencia la necesidad que la entidad profundice en la definición de los criterios de evaluación y priorización de los trámites, con el fin de establecer una metodología propia para formular estrategias de racionalización concretas y oportunas, para los asuntos categorizados como de mayor complejidad, costo o insatisfacción para los usuarios.

En los talleres realizados se presentaron algunas propuestas de criterios, sin embargo, los datos obtenidos no permiten una muestra representativa, toda vez que sólo se recibió información de tres (3) dependencias.





Del ejercicio anterior, se puede concluir o recomendar lo siguiente:

- Existen 19 trámites de planeación que involucran más de 5 pasos para el ciudadano, por lo que se podría analizar posibles acciones de racionalización en este sentido.
- Evaluar mensualmente la cantidad de PQRS recibidas en los trámites también podrá definir la priorización de los mismos.
- Definir una ruta de seguimiento a la recepción de solicitudes por canales diferentes al presencial. Ej. Correos electrónicos, whatsapp, aplicaciones, etc.
- Establecer encuestas de caracterización de usuarios enfocadas en trámites u OPA.
- Reforzar la medición de la percepción, seguimiento a informes y suscripción de planes de mejoramiento producto de las observaciones recibidas.
- Establecer una estrategia de seguimiento que permita cuantificar el número de solicitudes que recibe la entidad por cada trámite y el tiempo real de respuesta a las mismas. En algunas entidades, cuando no es posible realizarlo a través de los sistemas de información, se ha establecido de manera temporal el uso de archivos manuales u hojas de cálculo a cargo de los centros de documentación o una persona encargada de recibir, centralizar y reasignar las solicitudes a los directos responsables.

NOTA: La Oficina de Turismo informó en respuesta al cuestionario que este dato se puede obtener de forma manual a través del gestor documental.

II. Recomendaciones en función de los trámites establecidos en el plan anticorrupción para racionalizar en la vigencia 2021.

Para la vigencia 2021 la entidad suscribió dos acciones tecnológicas para el trámite de “Concepto de uso del suelo”.

Mejora	Acción	Fecha Final	Responsable
El trámite se dispondrá totalmente en línea mediante la Ventanilla Única del Constructor en Buenaventura. Obtener dictamen virtual sobre usos permitidos en un predio o edificación, de conformidad con las normas urbanísticas del plan de ordenamiento territorial y los instrumentos que lo desarrollen.	Trámite total en línea	30/08/2022	Mincit/ Alcaldía de Buenaventura.



El trámite se dispondrá totalmente en línea mediante la implementación de la ventanilla única empresarial VUE en Buenaventura	Ventanilla Única Institucional	30/11/2021	Alcaldía/ Confecámaras
---	--------------------------------	------------	---------------------------

El cierre de la acción relacionada con la Ventanilla VUE está próxima a vencer por lo que se recomienda lo siguiente:

- Revisar que se hayan diligenciado todos los datos de operación para este trámite.
- Realizar pruebas y pilotos de las respectivas soluciones tecnológicas necesarias para soportar la ventanilla, teniendo en cuenta los diferentes roles que interactúan en ella (internos y externos).
- Incorporar la medición de la satisfacción a través de encuestas de percepción.
- Toda racionalización debe permitir la cuantificación o medición de los beneficios e impacto generado a los ciudadanos.
- En caso de presentar inconvenientes para el cumplimiento de la acción, realizar su aplazamiento antes del 30/11/2021 para generarla en el 2022.
- Calificar todas las preguntas del monitoreo con el usuario líder y el de control interno.

MONITOREO SUIT:

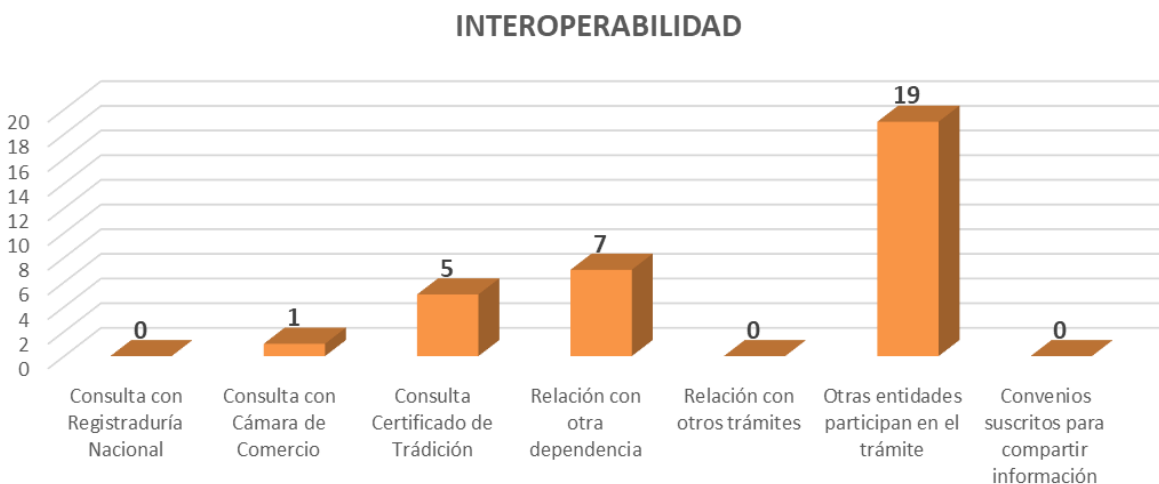
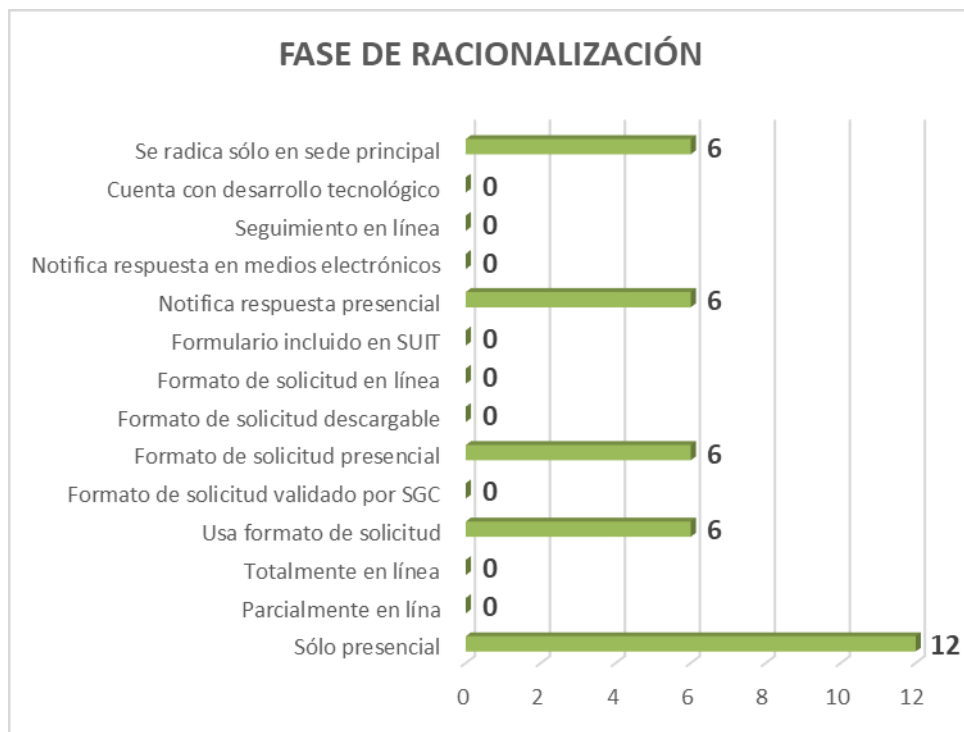
1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?
2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?
3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?
4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?
5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?
6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?

III. Recomendaciones a futuro para racionalización de trámites – Estrategia de racionalización 2022.

Con el propósito de avanzar en la implementación de la estrategia antitrámites, es importante recordar que existen diferentes modalidades de racionalización (simplificación, optimización, eliminación, entre otros) con las que se puede presentar avances iniciales de tipo normativo o administrativo, incluso la racionalización tecnológica se podrá implementar de manera gradual en algunos casos, logrando disponer como primera medida la automatización parcial de los trámites.



Resultados evaluación de cuestionarios con cifras suministradas por Planeación, Turismo y Vivienda.



A continuación, se presentan algunos puntos que la entidad podrá tener en cuenta durante la planeación de las acciones de racionalización a formular en la próxima vigencia.



RECOMENDACIONES PARA FORMULAR LA ESTRATEGIA 2022.

- Tener en cuenta el puntaje de priorización que realiza el SUIT de manera automática, para identificar los trámites con mayor necesidad de racionalización.
- La Oficina de Planeación indicó en el cuestionario del taller que cuenta con 22 trámites que pueden realizarse a través de medios tecnológicos, los cuales hacen parte de un proyecto de racionalización para el 2022.
- Incluir en la estrategia de racionalización la eliminación de costos para certificados, según lo requerido por el Decreto 2106 de 2019 y la Ley 2052 de 2020. Ej: Planeación
- Hay portales que ofrecen información de manera gratuita sin necesidad de suscribir convenio. Ej: Registro Único Empresarial y Social – RUES
- Suscribir convenios con la Registraduría Nacional del Estado Civil y la Superintendencia de Notariado y Registro, los cuales son gratuitos y permiten la eliminación de documentos al usuario, considerando que esta información será consultada directamente por la entidad.
- Existen acciones de racionalización que no implican costo adicional para la entidad si no una correcta organización interna. Ej: Disponer formularios descargables o diligenciables en línea, recepción de solicitudes a través de correos electrónicos autorizados y enlazados con la sede electrónica, eliminación de costos para certificados, seguimiento al estado del trámite vía correo electrónico, etc.
- Evaluar los trámites que cuentan con formularios de solicitud e iniciar a disponerlos descargables y diligenciables en el portal web de la entidad. En la mesa de trabajo, Planeación reportó que 6 de sus trámites usan formularios de solicitud.
- Disponer nuevos puntos de atención en espacios diferentes a la sede principal, para los cuales se puede definir un horario específico (2 o 3 horas al día), en algunos días de la semana (lunes y miércoles), o incluso recibir gradualmente solicitudes de una dependencia (la de mayor demanda) e ir incrementando, según disponibilidad del recurso humano y presupuestal.
- Las acciones que no generan impacto o beneficio al ciudadano no se pueden registrar como racionalización. Ej: La modificación del procedimiento que no genera beneficio o disminución de plazos de cara al usuario externo.
- Si hay estrategias realizadas, pero no han sido reportadas se pueden incluir siempre y cuando el trámite no haya sido actualizado en SUIT.
- Cerrar el ciclo completo de la racionalización (Control Interno y datos de operación)