

CONTENIDO

1. Introducción
2. Términos y definiciones
3. Marco normativo
4. Objetivos
 - 4.1 Objetivo general
 - 4.2 Objetivos específicos
5. Identificación de trámites
6. Alcance
7. Diagnóstico institucional
8. Metodología de la estrategia de racionalización de trámites
 - 8.1 Paso 1: Preparación
 - 8.2 Paso 2: Recopilación de información
 - 8.3 Paso 3: Análisis y diagnóstico
 - 8.4 Paso 4: Formulación de acciones de racionalización
 - 8.5 Paso 5: Implementación y monitoreo
 - 8.6 Paso 6: Evaluación y mejora continua
9. Directrices generales
10. Control de cambios

1 INTRODUCCION

El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ, en cumplimiento de los principios de eficiencia, transparencia, simplificación administrativa y servicio al ciudadano, formula la presente Estrategia de Racionalización de Trámites con el propósito de optimizar los procedimientos administrativos que ofrece la entidad a la ciudadanía, empresas y demás grupos de interés.

La racionalización de trámites constituye una política pública orientada a simplificar, optimizar y modernizar la relación entre el Estado y los ciudadanos, reduciendo cargas administrativas innecesarias, mejorando la eficiencia institucional y fortaleciendo la confianza en la gestión pública.

En este sentido, la estrategia contempla acciones dirigidas a:

- Simplificar los procesos administrativos.
- Reducir tiempos de respuesta.
- Disminuir requisitos innecesarios.
- Promover el uso de medios electrónicos.
- Mejorar la calidad del servicio prestado a los ciudadanos.

La implementación de esta estrategia permite fortalecer la gestión institucional de INFIBAGUÉ, promoviendo la mejora continua de los trámites y procedimientos

administrativos, garantizando mayor transparencia en la gestión pública y facilitando el acceso de la ciudadanía a los servicios ofrecidos por la entidad.

Asimismo, la estrategia se articula con las políticas de transparencia, lucha contra la corrupción, gobierno digital y servicio al ciudadano, contribuyendo al fortalecimiento institucional y al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional en materia de simplificación administrativa.

2 TERMINOS Y DEFINICIONES

Para efectos de la presente estrategia se adoptan las siguientes definiciones:

Automatización: Uso de herramientas tecnológicas que permiten optimizar y agilizar los procesos administrativos mediante la implementación de sistemas informáticos, plataformas digitales y tecnologías de la información.

Cadena de trámites: Relación existente entre dos o más trámites que requieren la intervención de diferentes entidades o dependencias para la obtención de un resultado final.

Eliminación: Supresión de trámites, requisitos o documentos que no cuentan con justificación normativa o que generan cargas administrativas innecesarias para los ciudadanos.

Estandarización de trámites: Proceso mediante el cual se unifica la información y los procedimientos asociados a trámites similares con el fin de garantizar mayor claridad y eficiencia.

Optimización: Acciones orientadas a mejorar los procesos administrativos mediante la reducción de tiempos, requisitos o pasos innecesarios.

Otros Procedimientos Administrativos – OPA: Conjunto de actividades o acciones dentro de un proceso institucional que permiten a los ciudadanos acceder a beneficios derivados de programas o servicios ofrecidos por la entidad.

Procedimiento: Conjunto de actividades organizadas que describen la forma en que se desarrolla una actividad dentro de un proceso institucional.

Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas que transforman insumos en resultados con el propósito de generar valor para los usuarios.

Racionalización de trámites: Proceso orientado a simplificar, eliminar, optimizar, estandarizar o automatizar trámites y procedimientos administrativos con el fin de mejorar

la eficiencia institucional y facilitar la relación entre la administración pública y la ciudadanía.

Simplificación: Aplicación de estrategias dirigidas a reducir requisitos, documentos, tiempos y costos asociados a los trámites.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones establecidos por la normatividad que deben realizar los ciudadanos ante una entidad pública para obtener un derecho, servicio o cumplimiento de una obligación.

3 MARCO NORMATIVO

La estrategia de racionalización de trámites de INFIBAGUÉ se fundamenta en el siguiente marco normativo:

- Constitución Política de Colombia (Artículos 83, 84 y 209).
- Ley 962 de 2005 – Ley Antitrámites.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información.
- Ley 2052 de 2020 – Racionalización de trámites.
- Ley 2195 de 2022 – Medidas anticorrupción.
- Ley 2294 de 2023 – Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026.
- Decreto Ley 019 de 2012 – Decreto Antitrámites.
- Decreto 2106 de 2019 – Simplificación de trámites.
- Decreto 1083 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.
- Decreto 1122 de 2024 – Programas de Transparencia y Ética Pública.
- Resolución 455 de 2021 – Lineamientos para autorización y modificación de trámites.

4 OBJETIVO

4.1 Objetivo General

Formular e implementar la estrategia institucional de racionalización de trámites del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ, orientada a simplificar, optimizar y mejorar los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de fortalecer la eficiencia institucional y mejorar la atención a la ciudadanía.

4.2 Objetivos Específicos

- Identificar y analizar los trámites y procedimientos administrativos de la entidad susceptibles de mejora.
- Diseñar acciones de racionalización orientadas a simplificar, optimizar o automatizar los trámites.

- Promover el uso de herramientas tecnológicas para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios institucionales.
- Reducir tiempos de respuesta y cargas administrativas para los usuarios.
- Implementar mecanismos de seguimiento y mejora continua en los procesos de racionalización de trámites.

5 IDENTIFICACION DE TRÁMITES

La identificación de trámites, otros procedimientos administrativos (OPAs) y consultas en INFIBAGUÉ, evidenció que la mayor concentración de servicios se encuentra en las áreas operativas y comerciales, así como en los procesos financieros y de atención al ciudadano. Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora en la simplificación de requisitos, reducción de tiempos de respuesta, fortalecimiento de canales digitales y estandarización de procedimientos, lo cual constituye la base para la formulación de acciones de racionalización orientadas a mejorar la eficiencia institucional y la calidad del servicio:

MATRIZ RESUMIDA DE IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES – INFIBAGUÉ

N°	Dependencia / Unidad de negocio	Tipo	Nombre del servicio	¿Qué hace el ciudadano?	Canal actual	Dificultad identificada	Oportunidad de mejora
1	Alumbrado Público	OPA	Reporte de fallas de alumbrado	Solicita mantenimiento, reporta daño o ampliación de cobertura	Presencial / Telefónico	Seguimiento limitado	Mejorar trazabilidad del sistema
2	Plazas de Mercado	OPA	Solicitud de espacio o permiso	Solicita uso de espacios en plazas	Presencial	Proceso manual y demorado	Simplificar requisitos y digitalizar
3	Complejo Cultural	OPA	Solicitud de uso de escenarios	Solicita vistas, préstamo o alquiler de espacios	Presencial	Falta de estandarización	Crear formato único digital
4	Gestión de Operaciones Financieras	OPA	Solicitud de crédito	Radica documentos para acceder a crédito	Presencial	Muchos requisitos y tiempos altos	Optimizar proceso y reducir documentos
5	Atención al Ciudadano	Consulta	PQRS	Presenta peticiones, quejas o reclamos	Presencial / Virtual	Seguimiento limitado	Mejorar trazabilidad del sistema
6	General (todas las áreas)	Consulta	Solicitudes de información	Solicita información institucional	Presencial / Virtual	Respuestas no estandarizadas	Unificar criterios de respuesta

6 ALCANCE

La Estrategia de Racionalización de Trámites de INFIBAGUÉ aplica a todos los trámites y otros procedimientos administrativos que la entidad ofrece a los ciudadanos, organizaciones y demás grupos de interés.

Esta estrategia involucra a todas las dependencias de la entidad responsables de la gestión de trámites y procedimientos administrativos, y busca fortalecer la eficiencia

institucional, mejorar la calidad del servicio y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios institucionales.

7 DIAGNOSTICO INSTITUCION

INFIBAGUÉ reconoce la importancia de fortalecer los procesos de simplificación administrativa y mejorar la gestión de los trámites ofrecidos a la ciudadanía.

Actualmente, la entidad adelanta acciones orientadas al fortalecimiento de la política de racionalización de trámites, mediante la identificación de oportunidades de mejora en los procesos administrativos y la implementación de herramientas tecnológicas que permitan optimizar la atención al ciudadano.

El análisis preliminar de los procesos institucionales ha permitido identificar oportunidades relacionadas con:

- Simplificación de requisitos.
- Reducción de tiempos de respuesta.
- Fortalecimiento de los canales digitales.
- Mejora en la gestión de la información institucional.

La implementación de la presente estrategia permitirá consolidar un proceso estructurado de racionalización de trámites que contribuya a mejorar la eficiencia administrativa y la satisfacción de los ciudadanos.

8 METODOLOGIA DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La estrategia de racionalización de trámites se desarrolla mediante seis etapas metodológicas que permiten identificar oportunidades de mejora e implementar acciones de optimización en los procesos administrativos.

8.1 PASO 1: PREPARACIÓN

En esta etapa se realiza la planeación inicial del proceso de racionalización de trámites, incluyendo la conformación del equipo de trabajo y la socialización de la estrategia al interior de la entidad.

Actividades principales:

- Compromiso de la alta dirección.
- Conformación del equipo de trabajo institucional.
- Socialización de la estrategia de racionalización de trámites.
- Definición del cronograma de actividades.

8.2 PASO 2: RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

En esta fase se recopila la información necesaria para analizar los trámites existentes en la entidad.

Actividades:

- Identificación de trámites institucionales.
- Revisión de requisitos y documentos asociados.
- Análisis de tiempos de respuesta.
- Identificación de actores involucrados.

8.3 PASO 3: ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

Consiste en analizar la información recopilada para identificar oportunidades de mejora en los trámites institucionales.

Actividades:

- Priorización de trámites a racionalizar.
- Análisis de procesos internos.
- Identificación de problemas o cuellos de botella.
- Elaboración del diagnóstico institucional.

8.4 PASO 4: FORMULACIÓN DE ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN

A partir del diagnóstico realizado se formulan las acciones de mejora que permitirán optimizar los trámites institucionales.

Las acciones pueden incluir:

- Simplificación de requisitos.
- Eliminación de documentos innecesarios.
- Automatización de procesos.
- Implementación de canales digitales.

8.5 PASO 5: IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO

Consiste en ejecutar las acciones de racionalización definidas y realizar seguimiento a su implementación.

Actividades:

- Implementación de acciones de mejora.

- Seguimiento a indicadores de desempeño.
- Evaluación de resultados obtenidos.

8.6 PASO 6: EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

En esta etapa se realiza la evaluación de las acciones implementadas y se establecen nuevos ciclos de mejora.

Actividades:

- Evaluación de impacto de las acciones implementadas.
- Identificación de nuevas oportunidades de mejora.
- Actualización de la estrategia institucional.

9 DIRECTRICES GENERALES

La estrategia de racionalización de trámites será actualizada periódicamente de acuerdo con los cambios normativos, institucionales o tecnológicos que se presenten.

Responsabilidades de la Oficina Asesora de Comunicaciones y participación Ciudadana

- Coordinar la formulación de la estrategia de racionalización de trámites.
- Realizar seguimiento a su implementación.
- Consolidar la información institucional relacionada con los trámites.

Responsabilidades de las Dependencias

- Identificar oportunidades de mejora en los trámites a su cargo.
- Formular propuestas de racionalización.
- Implementar acciones de mejora definidas.

Responsabilidades de Control Interno

- Realizar seguimiento a la implementación de la estrategia.
- Evaluar el cumplimiento de los lineamientos establecidos.

10 CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	2026/04/10	• Elaboración y aprobación del documento el CIGD