Personería de Floridablanca
Protección, equidad y transparencia

PLAN RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES – PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA

1. PRESENTACIÓN

Uno de los propósitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG es que las entidades tengan claro su horizonte a corto y mediano plazo, con el objetivo de que se focalicen los procesos de gestión en la consecución de resultados que permitan garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y atender los problemas de los ciudadanos.

El artículo 73 de la ley 1474 de 2011 “ley anticorrupción”, establece que: “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas… las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

El mismo modo, la ley 2106 de 2019: “por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública” define que: “En la formulación de la estrategia anti trámites las autoridades deberán generar espacios de participación ciudadana con los usuarios, con el objeto de identificar oportunidades de mejora en los trámites a su cargo, de lo cual dejarán constancia”. Se definen además estrategias que pueden aplicar las entidades para la determinación de los trámites a racionalizar.

La ley 2052 de 2020: “por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones” establece disposiciones transversales para facilitar y agilizar los procesos de la administración pública, garantizando el derecho a las personas a la información y mejorar el nivel de transparencia de las entidades públicas.

La política de racionalización de trámites está orientada a facilitar el acceso a los ciudadanos, implementando acciones normativas, administrativas o tecnológicas que permitan la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites que brinda la Personería Municipal de Floridablanca.

2. OBJETIVO

Determinar la hoja de ruta para la consolidación institucional en el marco de la Política Nacional de Racionalización de Trámites, por medio de la definición de un plan que permita mejorar la prestación del servicio a los ciudadanos del municipio de Floridablanca, en concordancia con la misión y visión institucional.

3. ALCANCE

La racionalización de trámites en la Personería Municipal de Floridablanca facilita la planeación anual, así como la definición de las acciones de seguimiento correspondientes, para ello estructura la estrategia de racionalización de trámites en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el componente denominado Racionalización de Trámites, la cual tiene como objetivo reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, y a generar esquemas no presenciales de acceso a trámites a través del uso de la página web institucional menús de transparencia y Atención al Ciudadano.

Para ello la Personería Municipal de Floridablanca centra su desarrollo conceptual y procedimental en dos fases: en primer lugar, la priorización de trámites y segundo, la racionalización a través de herramientas tecnológicas que mejoren los procesos y procedimientos para la efectiva gestión de los trámites, y la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

4. PASOS PARA LA DEFINICION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES:

La Personería Municipal de Floridablanca, con el fin de realizar la construcción de una estrategia de racionalización institucional, bajo los principios de rigurosidad técnica exigidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, ha planteado la metodología sugerida por dicha entidad para la definición de la estrategia de racionalización institucional, contemplada en la “Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites, Versión 1– diciembre 2017”.

En este sentido, el proceso de racionalización de tramites será entendido como un ejercicio constante de mejoramiento continuo, con el propósito de hacer más eficiente la prestación delos servicios institucionales de cara al ciudadano, en búsqueda de la resolución efectiva de sus problemáticas y necesidades.

A continuación, se presentan los pasos para el análisis y racionalización de los procesos institucionales asociados a la realización de trámites, los cuales son base para la formulaciónde la estrategia de racionalización.

Ilustración 1. Pasos para la racionalización de trámites

Fuente: DPTSC Función Pública, (2017).

Para el año 2020 se registraron para racionalizar los trámites que se mencionan a continuación:

- Orientación y seguimiento de derecho de petición
- Asistencia Jurídica
- Inscripción y registro de veedurías ciudadanas y red de veedurías ciudadanas
- Declaración de víctima del conflicto armado

5. ESTRATEGIA PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES EN LA PLATAFORMA SUIT

Personería de Floridablanca
Protección, equidad y transparencia

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR			PLAN DE EJECUCIÓN			
TIPO	NUMERO	NOMBRE	ESTADO	SITUACIÓN ACTUAL	MEJORA POR IMPLEMENTAR	BENEFICIO AL CIUDADANO O ENTIDAD	TIPO RACIONALIZACIÓN	FECHA INICIO	FECHA FINAL RACIONALIZACIÓN	RESPONSABLE
Modelo único - Hijo	72655	Orientación y seguimiento a derecho de petición	Inscrito	El procedimiento para llevar a cabo las PQRS, se realiza en listas de excel y se hace seguimiento a las mismas de forma manual	A partir del contrato de Implementación del software con objeto: Implementar un sistema tipo web de gestión documental (Software) aplicativo web servicio en la nube para el control de la correspondencia de la Personería Municipal de Floridablanca las PQRS se llevarán de forma virtual	Por medio de la página web www.personeriadefloridablanca.gov.co/pqr y a través del correo electrónico, los ciudadanos podrán radicar y dar seguimiento a su trámite.	TECNOLOGÍA	17/11/2022	31/12/2022	DIRECCION DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Modelo único - Hijo	72656	Asistencia jurídica	Inscrito	El procedimiento para llevar a cabo las PQRS (solicitud de tutelas), se realiza en listas de excel y se hace seguimiento a las mismas de forma manual. Para el caso de la elaboración de acciones de tutela, se recepciona la solicitud del ciudadano y se entrega por reparto para la estructuración de la tutela y su posterior radicación en los juzgados	A partir del contrato de Implementación del software con objeto: Implementar un sistema tipo web de gestión documental (Software) aplicativo web servicio en la nube para el control de la correspondencia de la Personería Municipal de Floridablanca las PQRS (solicitud de tutelas) se llevarán de forma virtual	Por medio de la página web www.personeriadefloridablanca.gov.co/pqr y a través del correo electrónico, los ciudadanos podrán radicar y dar seguimiento a su trámite e informarse en tiempo real del estado del trámite de sus PQRS.	TECNOLOGÍA	17/11/2022	31/12/2022	PERSONERIA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA, POLICIVA, JUDICIAL Y AMBIENTAL - DELEGADA PARA LA DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS, LA FAMILIA Y EL MENOR
Modelo único - Hijo	72657	Inscripción y registro de veedurías ciudadanas y red de veedurías ciudadanas	Inscrito	El procedimiento para llevar a cabo las PQRS, se realiza en listas de excel y se hace seguimiento a las mismas de forma manual	A partir del contrato de Implementación del software con objeto: Implementar un sistema tipo web de gestión documental (Software) aplicativo web servicio en la nube para el control de la correspondencia de la Personería Municipal de Floridablanca las PQRS se llevarán de forma virtual	Por medio de la página web www.personeriadefloridablanca.gov.co/pqr y a través del correo electrónico, los ciudadanos podrán radicar y dar seguimiento a su trámite.	TECNOLOGÍA	17/11/2022	31/12/2022	PERSONERIA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA, POLICIVA, JUDICIAL Y AMBIENTAL
Modelo único - Hijo	73777	Declaración de víctima del conflicto armado	Inscrito	El proceso inicia con la entrevista de forma personal, donde se indaga a cerca de la circunstancia, de los hechos y la identificación del grupo armado presuntamente responsable. Una vez se determina los supuestos fácticos que prevee la ley se procede a la asignación de cita. Posteriormente, se presenta el ciudadano con la documentación requerida en la entrevista y el funcionario diligencia el formulario FUD manualmente con los anexos requeridos por unidad. Se realiza un cuestionario donde se narran las circunstancias del hecho victimizante	La unidad de victimas asigne usuario para toma de declaraciones en línea	Reducción de recursos como envíos, tiempo, papelería logrando eficiencia en la prestación del servicio.	TECNOLOGÍA	CUANDO SE ASIGNE EL USUARIO POR PARTE DE LA UNIDAD	31/12/2021	DELEGADA PARA LA DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS, LA FAMILIA Y EL MENOR

Personería de Floridablanca
Protección, equidad y transparencia

6. NORMATIVIDAD

RESOLUCION 2893 DEL 2020 – DEL MINISTERIO DE LAS TICS – ÍTEM ATENCIÓN AL CIUDADANO

GUIA INTEGRAL DE VENTANILLAS UNICAS – CAPITULO 4.3.2.5 DEFINE CLARAMENTE LOS SERVICIOS QUE DEBE TENER LA WEB

MIPG PAGINA 36 DEL NUMERAL 7.5.3 – SERVICIOS EN LA NUBE

MARIA MARGARITA SERRANO ARENAS
Personera Municipal (e)

Elaboró: Yenifher Adarme – CPS Ingeniera Industrial