

# Guía metodológica para la racionalización de trámites

Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano  
Departamento Administrativo de la Función Pública

## Elaborado por

Carolina Wilches Buitrago  
Juan David Mendoza Vargas

**Contratistas**

## Con el apoyo de

Elsa Yanuba Quiñones  
Lady Yadira Velasquez Perea  
William Pulido Trujillo

**Grupo de Análisis y Política**



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública



# Índice

- I** Política de Racionalización de Trámites
- II** Pasos para la racionalización de trámites.
- III** Anexos.



# I. Política de racionalización de trámites

# Política de racionalización y automatización de trámites



Política orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

# Fases de la política de racionalización



# ¿Qué es racionalizar?

## SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES



Serie de actividades formuladas al interior de cada entidad que buscan reducir: costos, tiempos, documentos, procesos, pasos y acciones no presenciales que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos.

# Racionalización normativa

**Ajuste o modificación de instrumentos normativos: Instrucciones, Resoluciones, Circulares, Decretos, Leyes, para simplificar o racionalizar trámites y facilitar la interacción del ciudadano con el Estado.**

¿Qué se puede realizar mediante una racionalización normativa?



**Eliminar un trámite**

**Reducir o eliminar pagos**

**Generar incentivos para pagos**

**Eliminar pasos**

**Eliminar requisitos**

**Eliminar documentos**

**Ampliar cobertura**

**Ampliar vigencia**

**Reducir tiempo**

# Racionalización administrativa

**Mejora de los procedimientos internos y de las condiciones de prestación del servicio asociados a los trámites y otros procedimientos administrativos**

¿Qué se puede realizar mediante una **racionalización administrativa**?

- Optimización de procesos internos
- Reducción de pasos
- Reducción del tiempo
- Estandarización y simplificación de formularios
- Eliminación de requisitos
- Ampliación de puntos de atención
- Extensión de horarios





# Racionalización tecnológica

Incorporación de medios electrónicos para automatizar total o parcialmente trámites y otros procedimientos administrativos, de modo que los mismos puedan ser realizados en línea por los ciudadanos

¿Qué se puede realizar mediante una **racionalización tecnológica**?

- Formularios en línea
- Pagos en línea
- Envío de documentos electrónicos
- Seguimiento en línea
- Firma electrónica
- Trámite totalmente en línea





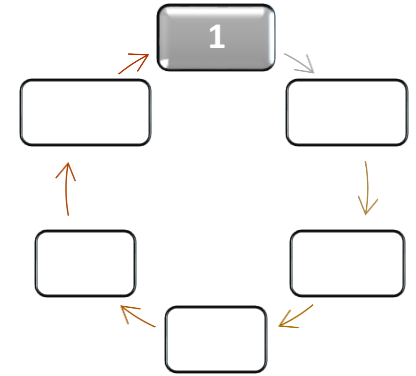
# II. Pasos para la racionalización de trámites

# Pasos para la racionalización



## 1. PREPARACIÓN

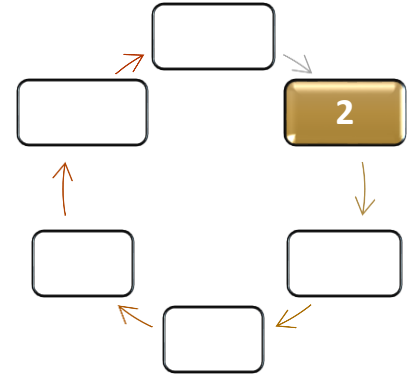
Consiste en planear, analizar y socializar la importancia del enfoque por procesos para el análisis de trámites y el cumplimiento de la política de racionalización.



### Actividades:

- Compromiso de la Alta Dirección y conformación del equipo de trabajo para la racionalización de trámites.
- Socialización y sensibilización.
- Concertación del cronograma de trabajo del ciclo de racionalización.

## 2. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN GENERAL



Obtener toda la información general que pueda requerirse para entender y analizar los trámites y procesos asociados, para posteriormente priorizarlos y enfocarse en las diferentes oportunidades de racionalización e interoperabilidad.

### Actividades:

#### 1. Documentación general de procesos y trámites

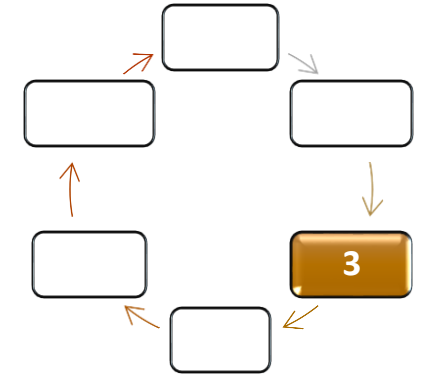
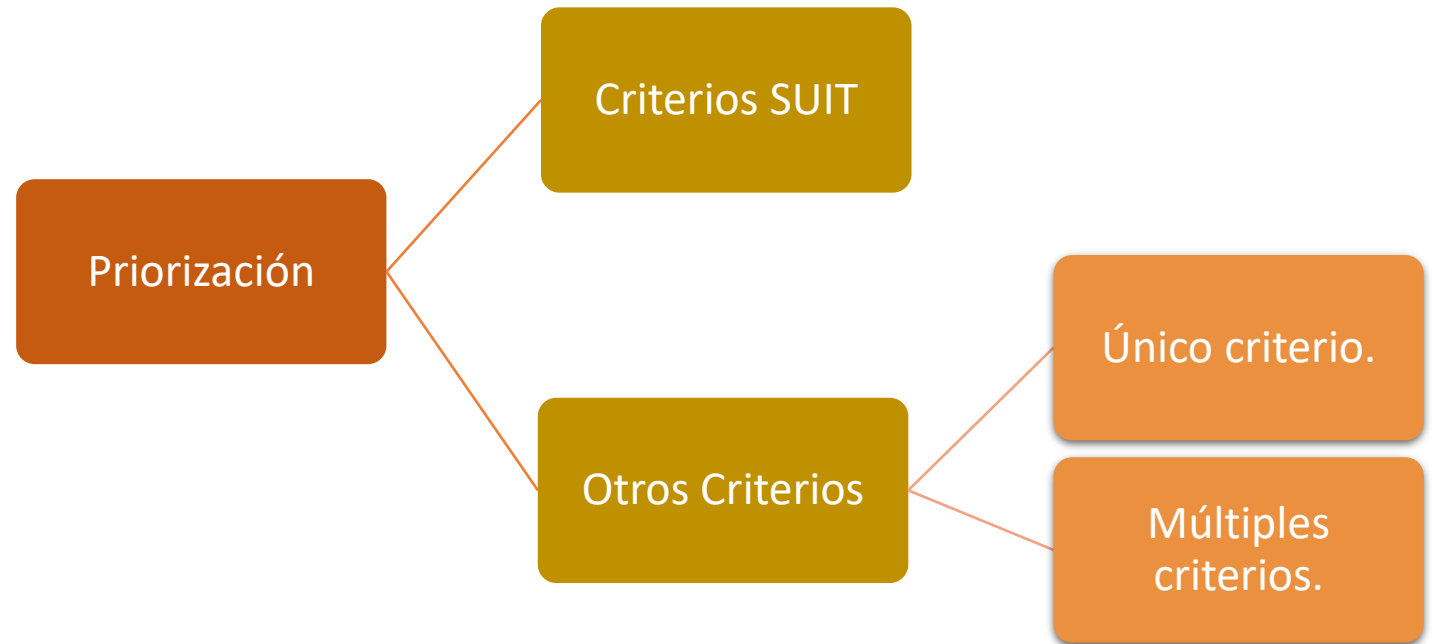
- Consultar el **inventario de trámites**.
- Consultar el **mapa de procesos** de la entidad.
- Recolectar **documentación de respaldo**.
- Revisar la **caracterización de usuarios y necesidades**.
- Verificar la **documentación recopilada con actores internos**.

### 3. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

Consiste en la priorización de los trámites identificados, el análisis detallado de la información recopilada en el punto anterior para los trámites priorizados, y la elaboración del diagnóstico de la situación actual para los trámites priorizados.

#### Actividades:

##### 1. Priorización de trámites

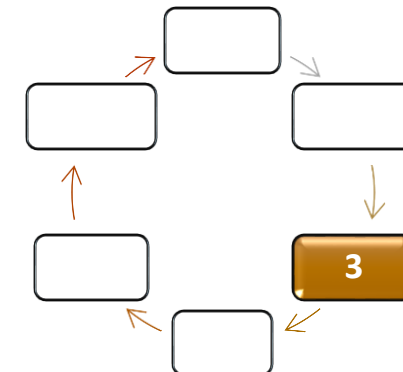


### 3. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

## Herramientas de Priorización de Trámites

### I. Criterios de priorización en el SUIT

Criterios de priorización SUIT	
<b>Planes de desarrollo</b>	Nacional
	Departamental
	Municipal
<b>Políticas</b>	Mapa de Ruta
	Sí presencial
	Cadena de Trámites
	<i>Doing Business</i>
	Empresa Consultora - Ingeniería y Dirección de Obras y Montaje– IDOM.
<b>Ciudadanía</b>	Totalmente línea
	Parcialmente línea
	Presencial
	Sistema PQRS
	¿Número total de solicitudes realizadas?
	Sugerencia a trámites en el portal SUIT
<b>Institución</b>	Plan Operativo Institucional
	Oficina de Atención al Ciudadano
<b>Racionalización</b>	Ya fue racionalizado

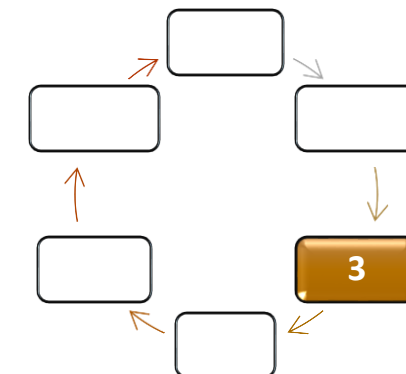


### 3. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

## Herramientas de Priorización de Trámites

### II. Otros criterios de priorización

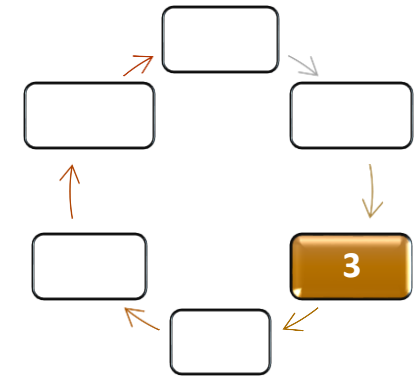
Otros criterios para priorizar
Trámites que generan mayor valor al usuario
Trámite insignia de la entidad
Trámites de gran impacto para la ciudadanía
Trámites con mayor número de errores y/o devoluciones
Trámites con mayor tiempo de ciclo
Trámites con mayor frecuencia de solicitud
Trámites con mayores costos para el usuario y/o entidad
Trámites relacionados con la implementación del Acuerdo de Paz
Trámites susceptibles de riesgos de corrupción
Trámites identificados mediante los diferentes espacios de participación ciudadana
Trámites identificados en auditorías externas e internas





### 3. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

## Herramientas de Priorización de Trámites



Hoja de cálculo de Microsoft Excel

### II.1 Priorización por un único criterio

**Criterio:** Número de errores en el último año.

#	Trámite	Cuantificación Criterio	Porcentaje sobre el total
1	Trámite 1	1	1%
2	Trámite 2	20	18%
3	Trámite 3	5	4%
4	Trámite 4	0	0%
5	Trámite 5	2	2%
6	Trámite 6	0	0%
7	Trámite 7	0	0%
8	Trámite 8	35	31%
9	Trámite 9	10	9%
10	Trámite 10	1	1%
11	Trámite 11	1	1%
12	Trámite 12	3	3%
13	Trámite 13	7	6%
14	Trámite 14	9	8%
15	Trámite 15	18	16%
		112	100%

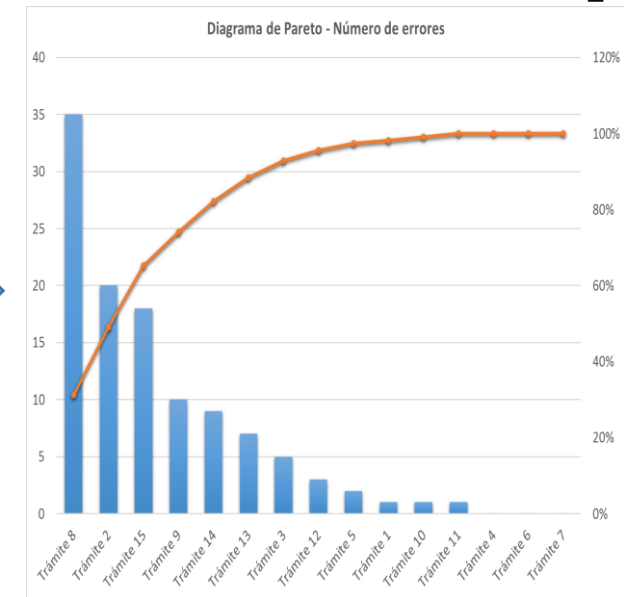
Fuente: Creación Propia

**Criterio:** Número de errores en el último año.

#	Trámite	Cuantificación Criterio	Porcentaje sobre el total	Porcentaje Acumulado	A Priorizar
8	Trámite 8	35	31%	31%	SI
2	Trámite 2	20	18%	49%	SI
15	Trámite 15	18	16%	65%	SI
9	Trámite 9	10	9%	74%	SI
14	Trámite 14	9	8%	82%	
13	Trámite 13	7	6%	88%	
3	Trámite 3	5	4%	93%	
12	Trámite 12	3	3%	96%	
5	Trámite 5	2	2%	97%	
1	Trámite 1	1	1%	98%	
10	Trámite 10	1	1%	99%	
11	Trámite 11	1	1%	100%	
4	Trámite 4	0	0%	100%	
6	Trámite 6	0	0%	100%	
7	Trámite 7	0	0%	100%	
		112	100%		

Fuente: Creación Propia

### Diagrama Pareto

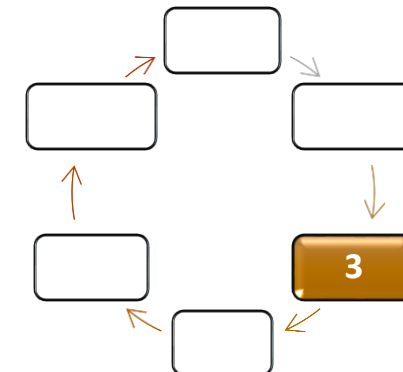


B L I C A



### 3. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

## Herramientas de Priorización de Trámites



Hoja de cálculo de Microsoft Excel

### II.2 Priorización por múltiples criterios

#	Trámite	Variables Cualitativas	Variables cuantitativas	Calificación del trámite
		Calidad del Servicio (1-5)	Número de errores el año pasado (0,5,10)	
1	Trámite 1	2	0	2
2	Trámite 2	1	0	1
3	Trámite 3	3	5	8
4	Trámite 4	1	0	1
5	Trámite 5	4	10	14
6	Trámite 6	2	5	7
7	Trámite 7	3	10	13
8	Trámite 8	2	5	7
9	Trámite 9	1	0	1
10	Trámite 10	1	5	6



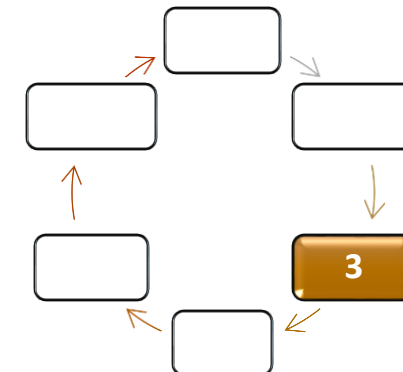
#	Trámite	Variables cualitativas	Variables cuantitativas	Calificación del trámite	A priorizar
		Calidad del servicio (1-5)	Número de errores el año pasado (0,5,10)		
5	Trámite 5	4	10	14	Sí
7	Trámite 7	3	10	13	Sí
3	Trámite 3	3	5	8	Sí
6	Trámite 6	2	5	7	Sí
8	Trámite 8	2	5	7	Sí
10	Trámite 10	1	5	6	
1	Trámite 1	2	0	2	
2	Trámite 2	1	0	1	
4	Trámite 4	1	0	1	
9	Trámite 9	1	0	1	



Rangos de Calificación	
Servicio	# Errores el año pasado
Muy mal servicio: 5	De 0 a 5 errores: 0
Mal Servicio: 4	De 6 a 10 errores: 5
Regular: 3	De 11 errores en adelante: 10
Bueno: 2	
Excelente: 1	

### 3. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

## 2. Análisis detallado del trámite priorizado

### 2.1 Herramientas para análisis



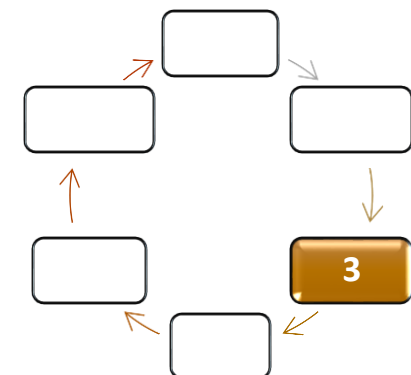
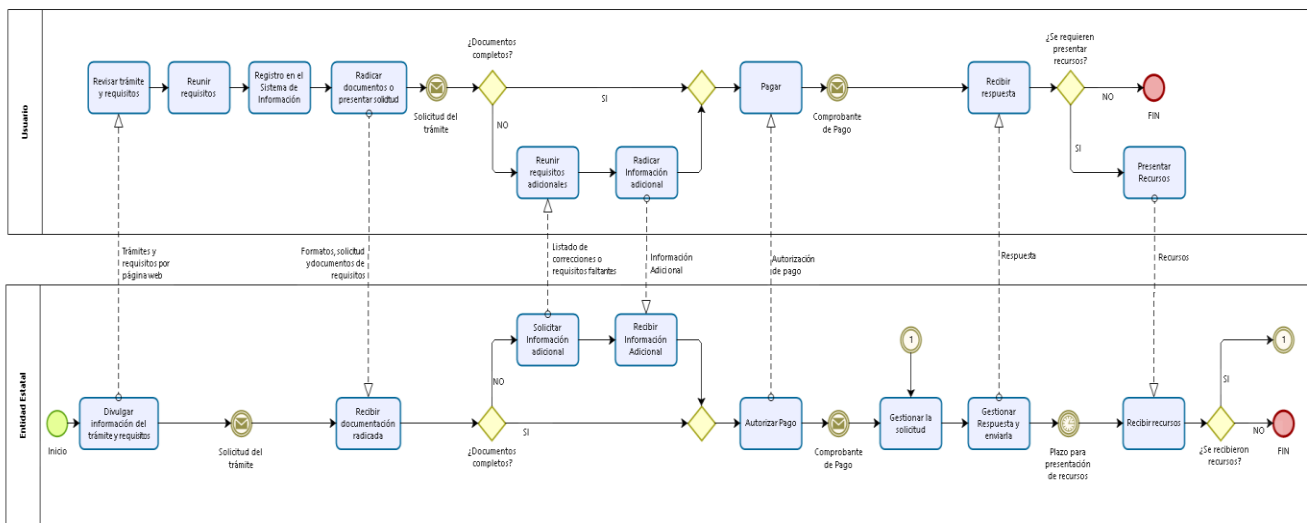
Herramientas	Descripción
Formato Integrado del Trámite	<a href="http://www.suit.gov.co">www.suit.gov.co</a>
Cuestionarios o Entrevistas	 Hoja de cálculo de Microsoft Excel
Comparación	Del proceso o trámite con otros procesos o marcos de referencia.
Observación directa y la revisión de la memoria institucional/soporte documental	Observación de la ejecución del proceso/trámite
Matriz de comentarios al proceso/trámite	 Hoja de cálculo de Microsoft Excel

# 3. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

## 2.2 Documentación del trámite

### Diagrama de Bloques

Anexo B.5 Diagrama de Bloques estándar del procedimiento de un trámite.png



### Diagrama PEPUSU

Hoja de cálculo de Microsoft Excel

DIAGRAMA PEPUSU				
Nombre del Trámite		Proceso		
Entidad		Fecha		
Objetivo y definición de valor		Versión		
Proveedor	Entrada	Proceso / Procedimiento	Salida	Usuario
¿ Quien provee la entrada ?	¿Cuál es la entrada requerida ?	¿Cuáles son las principales etapas del proceso?	¿Cuál es la salida de la actividad ?	¿ Quien recibe la salida ?
		Etapas 1		
		Etapas 2		
		Etapas 3		
		Etapas 4		
Indicadores de Medición	Sistemas Utilizados	Información Relevante	Normativa	Observaciones
ANS:		Volumen: Tiempo de ciclo: Frecuencia: Responsable:		

### 3. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

#### 3. Diagnóstico



1. Ubicar diagramas en tablero o proyectarlos



2. Formatos de comentarios



Hoja de cálculo de Microsoft Excel



3. Lluvia de ideas para diligenciar formatos



4. Identificar valor en las actividades



5. Resumen del diagnóstico



Hoja de cálculo de Microsoft Excel



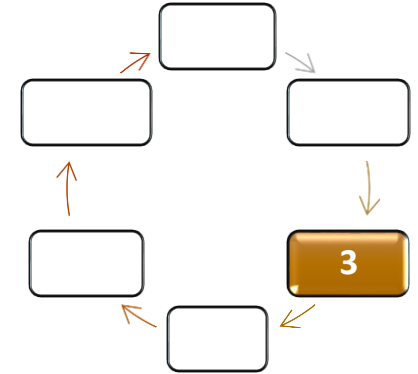
6. Definir problema y elaborar Diagrama Causa – Efecto



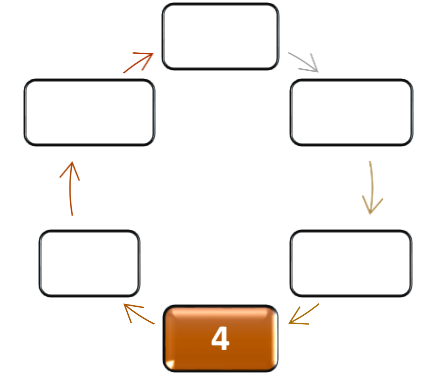
Hoja de cálculo de Microsoft Excel



7. Definir causas principales



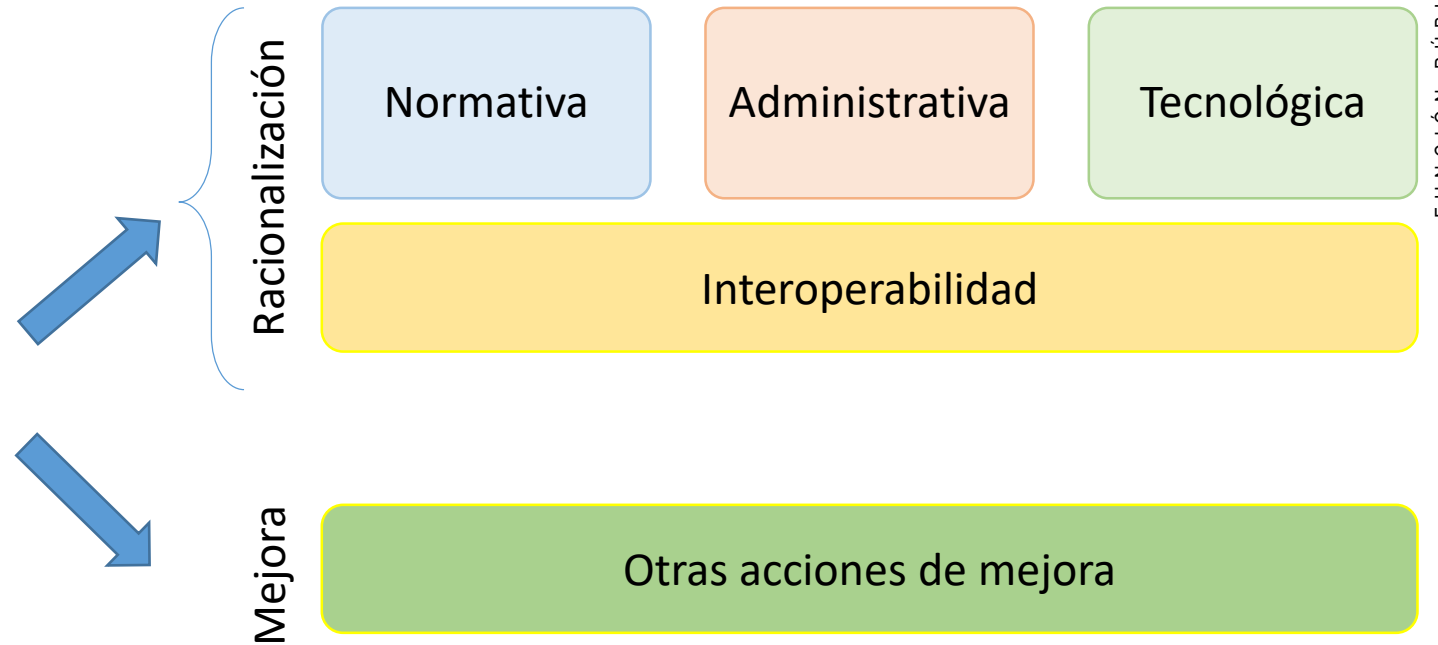
## 4. FORMULACIÓN DE ACCIONES Y REDISEÑO DEL TRÁMITE



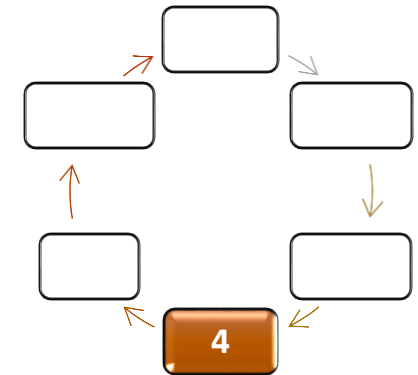
A partir de las causas identificadas, se continúa con la identificación de acciones de racionalización para atacar dichas causas y, por ende, minimizar los efectos negativos de los problemas y añadir mayor valor al usuario.

### Actividades:

1. Criterios para **definición de acciones** de racionalización



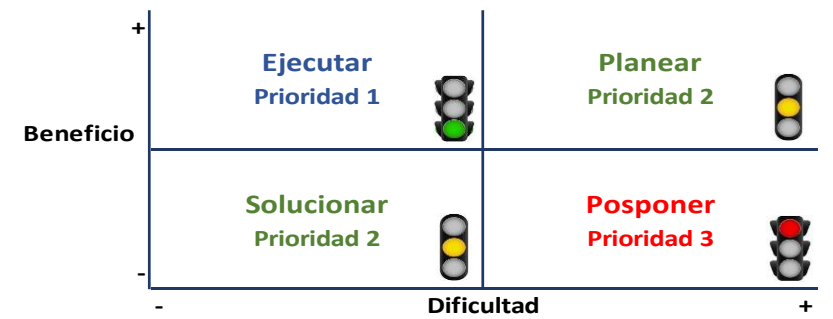
# 4. FORMULACIÓN DE ACCIONES Y REDISEÑO DEL TRÁMITE



## 2. Listado de acciones



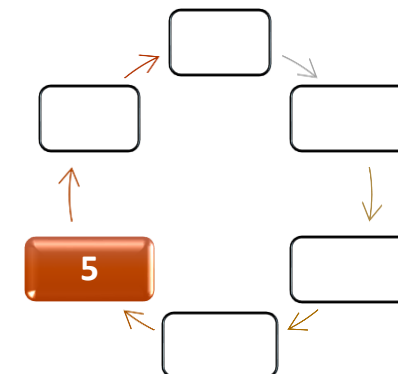
LISTADO Y PRIORIZACIÓN DE ACCIONES											
Situación a mejorar	Acción	Tipo de acción	Recursos necesarios	Beneficio para el ciudadano	Prioridad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Avance	Efectividad	Observaciones



## 3. Registro de la estrategia de racionalización

## 5. IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO

El listado y priorización de acciones de racionalización definido en el paso 4 y el registro realizado en el módulo de racionalización de trámites en el SUIT, constituyen el derrotero para realizar la implementación, monitoreo y evaluación de las acciones de racionalización definidas, según su plazo de implementación.



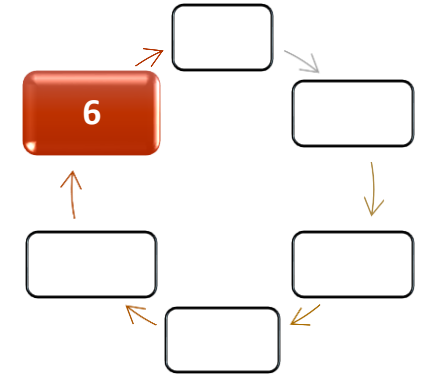
### Actividades:

1. Implementación mediante **pruebas piloto** y monitoreo constante.
2. **Implementación definitiva** a partir de resultados de pruebas piloto y actualización de información en la Estrategia de Racionalización.
3. **Actualización del trámite** en SUIT y documentación interna.
4. Labores de **difusión y apropiación** de las acciones.
5. Monitoreo y seguimiento de manera **coordinada con la Oficina de Planeación y la Oficina de Control Interno**, o quien haga sus veces.



## 6. EVALUACIÓN Y CICLO CONTINUO DE RACIONALIZACIÓN

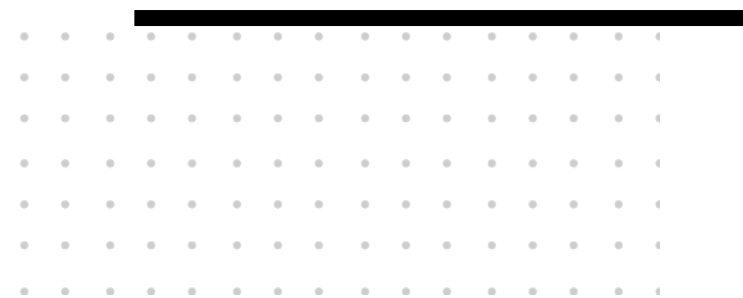
Hacer una evaluación de las acciones implementadas y realizar nuevos ciclos de racionalización.



### Actividades:

1. Empleo de **indicadores internos** del proceso y/o trámite.
2. **Analizar** todo el **ciclo de racionalización realizado**.
3. Incorporar buenas prácticas y aprendizajes en **nuevos ciclos de racionalización**.

# IV. Anexos



# Anexos

A – Herramientas de mejoramiento de procesos



Hoja de cálculo  
de Microsoft Excel

B – Formatos

C – Conceptos

D – Criterios adicionales para la definición de acciones de racionalización

E – Normatividad sobre trámites

*Los invitamos a visitar el micrositio web donde podrán encontrar la documentación, infografía y caja de herramientas de la guía:*

<http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/pasosracionalizaciontramites>

# Gracias

Departamento Administrativo de la Función Pública

Carrera 6 No 12-62, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: 7395656 Ext. 631

Web: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770

Bogotá, D.C., Colombia.