



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública



# Metodología para la identificación y priorización de trámites para la reactivación económica y social

VERSIÓN 1

Dirección de Participación,  
Transparencia y Servicio  
al Ciudadano

SEPTIEMBRE DE 2021

**Departamento Administrativo  
de la Función Pública**

**Nerio José Alvis Barranco**

Director

**Daniel Araujo Campo**

Subdirector

**Jaime González Mejía**

Secretario General

**Guiomar Adriana Vargas Tamayo**

Directora de Participación,  
Transparencia y Servicio al Ciudadano

**María Magdalena Forero Moreno**

Directora de Gestión del Conocimiento

**Hugo Armando Pérez Ballesteros**

Director de Desarrollo Organizacional

**María del Pilar García González**

Directora de Gestión y Desempeño  
Institucional

**Francisco Camargo Salas**

Director de Empleo Público

**Armando López Cortés**

Director de Jurídica

**Luz Stella Patiño Jurado**

Jefe de Oficina de Control Interno

**Diana María Bohórquez Losada**

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

**Carlos Andrés Guzmán Rodríguez**

Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Édgar Alexander Prieto Muñoz**

Jefe Oficina de Tecnología de la  
Información y las Comunicaciones

**Elaborado por:**

Enith Carolina Wilches Buitrago

Contratista

Elsa Yanuba Quiñones Serrano

Coordinadora Grupo de Análisis y Política

Ana María Buitrago Antorveza

Brayan Esteven Ramírez Forero

Pasantes de Trabajo Social

Universidad Nacional de Colombia

Grupo de Análisis y Política

Dirección de participación, Transparencia y  
Servicio al Ciudadano

**Con la colaboración de:**

Lina María Valencia Ordóñez

Coordinadora del Grupo de Gobierno

Departamento Nacional de Planeación

Ana María Avella Merchán

Sebastián Castro Rodríguez

Grupo de Gobierno - Dirección de Justicia,  
Seguridad y Gobierno

Departamento Nacional de Planeación

Juan Sebastián Numpaque

Unidad de Científicos de Datos

Departamento Nacional de Planeación

**Revisión y ajustes:**

Lina María Moncaleano Cuellar

Dirección de Participación, Transparencia y  
Servicio al Ciudadano

**Revisión de forma y corrección de estilo**

Carolina Mogollón Delgado

**Diagramación y diseño**

Susana Bonilla Guzmán

Oficina Asesora de Comunicaciones

# Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	5
1. LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL .....	7
1.1. Objetivos estratégicos del Conpes .....	8
2. PASOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES RELACIONADOS CON LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL .....	11
2.1. Paso 1: identificación y análisis de fuentes de información de trámites ...	12
2.2. Paso 2: identificación de trámites inscritos en SUIT .....	14
2.3. Paso 3: evaluación de la relación de cada trámite frente a ejes del Conpes 4023 .....	17
2.4. Paso 4: priorización de trámites relacionados con la reactivación social y económica .....	24
3. CONCLUSIONES .....	27
BIBLIOGRAFÍA .....	29

# Índice de tablas

Tabla 1. Top 10 trámites identificados en el análisis de decretos legislativos publicados en el marco de la emergencia sanitaria. ....	18
Tabla 2. Top 10 trámites producto de insumos ciudadanos Urna de Cristal ...	20
Tabla 3. Top 10 trámites con mayor demanda ciudadana en 2020 .....	22
Tabla 4. Top 10 trámites identificados en PQRS de entidades relacionadas con el PAS del Conpes .....	23
Tabla 5. Top 10 de los trámites relacionados con la reactivación económica y social .....	25

# Tabla de figuras

Figura 1. Objetivos estratégicos del Conpes 4023 (2021) .....	8
Figura 2. Pasos de la metodología para la identificación de trámites relacionados con la reactivación .....	11
Figura 3. Fuentes de identificación de trámites asociados a la reactivación económica y social 2021.....	12

# Introducción

La Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano (DPTSC) del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) presenta la Metodología para la identificación y priorización de trámites para la reactivación económica y social como instrumento para identificar trámites que promuevan la reactivación económica y social producto de la declaración del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica<sup>1</sup> provocada por la enfermedad del COVID-19 y, así, dar cumplimiento a lo establecido en el documento Conpes 4023: Política para la reactivación, la repotenciación y el crecimiento sostenible e incluyente: nuevo compromiso por el futuro de Colombia, en su línea de acción 4.1. “Fortalecer el relacionamiento Estado-Ciudadanía para la reactivación social y económica”, que establece:

... el Departamento Administrativo de la Función Pública diseñará e implementará una metodología que permita la identificación de los trámites y servicios más demandados por la ciudadanía con ocasión de la emergencia. Esto permitirá la identificación de los trámites esenciales en el proceso de reactivación económica y social y las principales barreras referenciadas por la ciudadanía para el acceso a bienes y servicios en el marco de la pandemia.

La presente metodología se elabora como instrumento para identificar trámites a priorizar y que están relacionados con la reactivación económica y social. Cabe señalar que en conjunto con las entidades responsables de su implementación y operación se establecen los planes de simplificación requeridos. La metodología se construyó a través del análisis de diversas fuentes de obtención de trámites como: decretos emitidos en el marco de la emergencia, datos de operación de trámites más demandados durante el 2020, trámites que son parte de las entidades del Plan de Acción y Seguimiento del Conpes, insumos ciudadanos y el análisis de su relación con los lineamientos y objetivos del Conpes.

---

1 Mediante los Decretos 417 y 637 de 2020.





# 1. Lineamientos de la política para la reactivación económica y social

El documento Conpes 4023 de 2021, sobre la política para la reactivación, la repotenciación y el crecimiento sostenible e incluyente: nuevo compromiso por el futuro de Colombia, establece en su Plan de Acción los lineamientos de política orientados a fortalecer la transformación digital y las capacidades institucionales requeridas para el óptimo desarrollo del proceso de reactivación de los hogares, las empresas y el Gobierno.

Para el fortalecimiento de capacidades institucionales y confianza ciudadana se identificaron cinco líneas de acción orientadas en aspectos transversales para el proceso de reactivación económica y social, tales como: la planeación y articulación institucional necesarias para la garantía de algunos derechos fundamentales, la participación ciudadana, el acceso a la información pública, la seguridad y el acceso a la justicia, entre otros. (Conpes 4023, 2021)

En el marco de la línea de acción “Fortalecer el relacionamiento Estado-Ciudadanía para la reactivación social y económica”, se definió la necesidad de diseñar e implementar una metodología, bajo la responsabilidad del Departamento Administrativo de la Función Pública, que permita la identificación de los trámites y servicios más demandados por la ciudadanía con ocasión de la emergencia y los trámites esenciales en el proceso de reactivación económica y social, así como las principales barreras identificadas por la ciudadanía para el acceso a bienes y servicios en el marco de la pandemia.

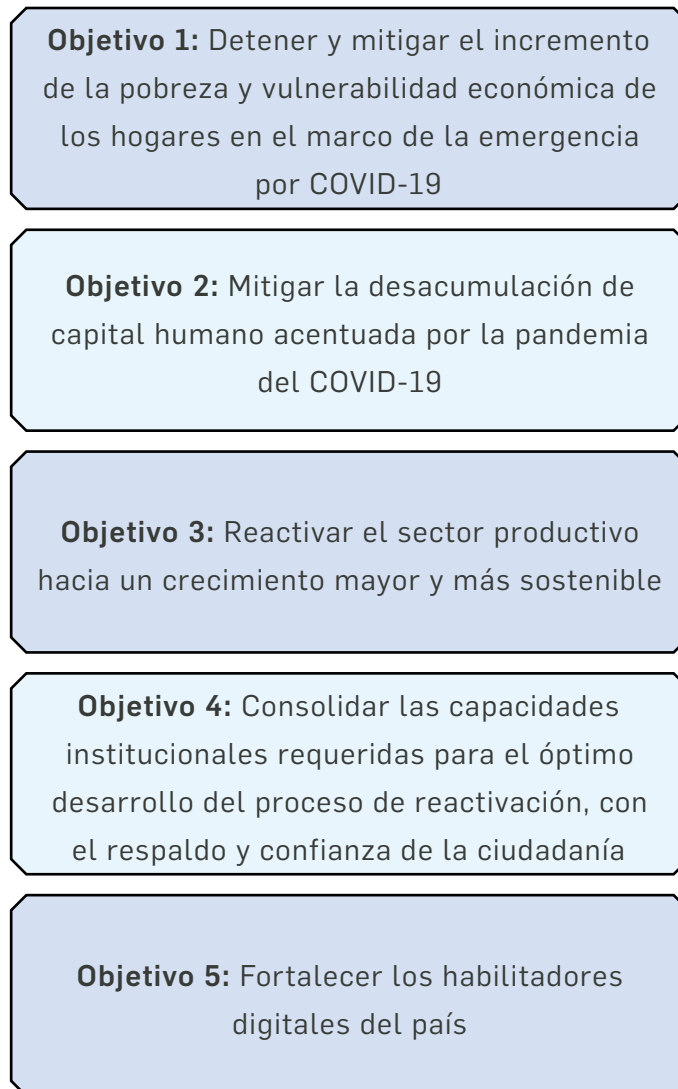
La intención de esta línea de acción es priorizar los trámites que presentan obstáculos a la ciudadanía en el proceso de reactivación económica con el fin de implementar acciones de simplificación y optimización que favorezcan el acceso a derechos, el cumplimiento de obligaciones, el relacionamiento efectivo entre

Estado y la ciudadanía, la inclusión de esta última en los asuntos públicos y la construcción de confianza en la administración pública (Conpes 4023, 2021).

## 1.1. Objetivos estratégicos del Conpes

ELPAS (Plan de Acción y Seguimiento) del Conpes 4023 establece 5 objetivos claves para atender las necesidades de la población, categorizadas por ejes temáticos de trabajo, estos son:

Figura 1. Objetivos estratégicos del Conpes 4023 (2021)





A partir de estos objetivos, el Gobierno nacional aspira mitigar los impactos que trajo consigo la pandemia del COVID-19 en Colombia y, de este modo, contribuir a mejorar la calidad de vida de los colombianos en situación de vulnerabilidad en el corto y mediano plazo.

En este sentido, se establecen algunas líneas de acción correspondientes a cada objetivo con las que se busca orientar las obligaciones de las entidades públicas y privadas encargadas de implementar estrategias que contribuyan a la reactivación económica y social del país.

Al respecto, el primer objetivo denominado en el documento Conpes como *"Hogares: mitigación del incremento de la pobreza y vulnerabilidad económica"* pretende construir sobre lo construido y, de esta manera, "se propone mejorar la focalización de los programas sociales, de la mano de inversiones específicas que fortalezcan las acciones propuestas desde las diferentes entidades del Gobierno nacional" (Conpes 4023, 2021). Igualmente, se continúan implementando planes, programas y proyectos encaminados en la reducción de la pobreza monetaria, multidimensional y rural.

El segundo objetivo *"Hogares: mitigación de la desaccumulación de capital humano"*, a partir de sus líneas de acción procura crear nuevas condiciones para el desarrollo integral de la niñez, mitigar los efectos adversos del COVID-19 en las trayectorias educativas, fomentar la oferta de la educación *posmedia* en articulación con actores territoriales y nacionales, diseñar e implementar una estrategia para la adquisición, almacenamiento, distribución y administración de una vacuna segura y eficaz, entre otras.

El tercer objetivo *"Aparato productivo: hacia un crecimiento mayor y más sostenible"* define las acciones encaminadas a fortalecer y mejorar el funcionamiento del mercado laboral, reducir la carga regulatoria para las empresas, aumentar el acceso de empresas a compras públicas, promover la internacionalización de la economía, aumentar la adopción, uso y financiación de actividades de ciencia, tecnología e innovación, impulsar la economía circular, además de otras líneas de acción fijadas en el documento Conpes.

El cuarto objetivo *“Gobierno: capacidades institucionales y confianza ciudadana”* recoge las acciones enfocadas en fortalecer el relacionamiento Estado con la ciudadanía para la reactivación social y económica a partir de las líneas de acción que se concentran en el fortalecimiento, planeación y articulación institucional necesaria para la garantía de derechos fundamentales (participación ciudadana, acceso a la información pública, seguridad y acceso a la justicia, entre otros) y en los procesos y herramientas que garantizan la efectividad de las acciones estatales, aún en contingencias (Conpes 4023, 2021).

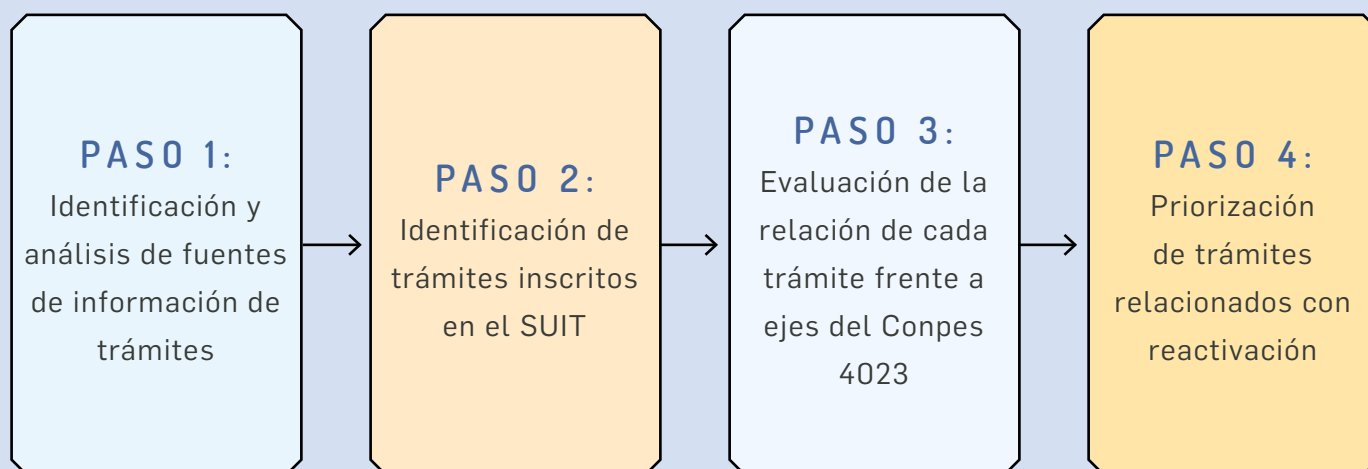
Finalmente, el quinto y último objetivo *“Transformación digital: acelerar, complementar y fortalecer los habilitadores digitales”* propone fortalecer y aumentar la conectividad a internet en los territorios, acelerar los servicios y soluciones digitales en el sector público e implementar la infraestructura de datos para su aprovechamiento estratégico.

Si desea consultar la tabla donde se encuentran las líneas de acción con los objetivos del Conpes 4023 diríjase al [Anexo 1. Ejes y líneas de acción del Conpes 4023](#).

## 2. Pasos para la identificación de trámites relacionados con la reactivación económica y social

En este apartado se presentan, de manera resumida, los pasos que han sido contemplados en el desarrollo de la metodología para la identificación y priorización de trámites para la reactivación económica y social. Este proceso da cuenta de un trabajo articulado entre el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en la selección de criterios adecuados para dar respuesta a los obstáculos y necesidades que ha suscitado la emergencia.

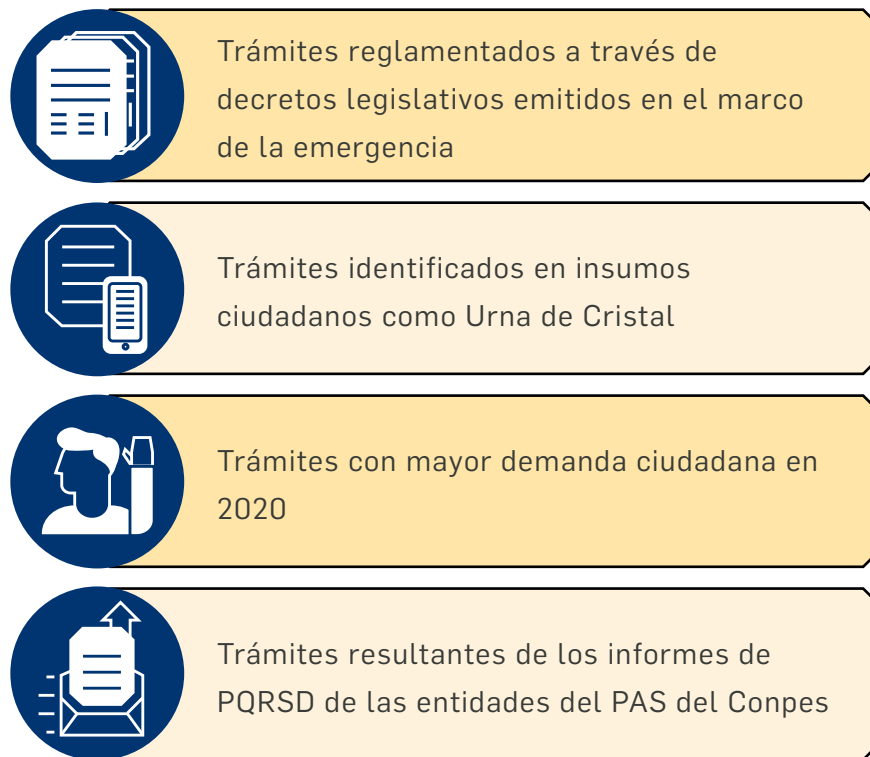
Figura 2. Pasos de la metodología para la identificación de trámites relacionados con la reactivación



## 2.1. Paso 1: identificación y análisis de fuentes de información de trámites

Para la identificación de los trámites y servicios más representativos para la reactivación económica y social en el marco de la emergencia sanitaria se analizaron las siguientes fuentes de información:

Figura 3. Fuentes de identificación de trámites asociados a la reactivación económica y social 2021



### a. Trámites reglamentados a través de decretos legislativos emitidos en el marco de la emergencia.

Desde el momento en que el Gobierno nacional decretó el estado de emergencia en el país, y hasta la fecha de inicio de elaboración de la presente metodología<sup>2</sup>, se identificaron ciento cuarenta y seis (146)

2 Fecha de corte de recepción de la información de decretos expedidos: 25 de febrero de 2021.

decretos que incluyen trámites a cargo de entidades públicas o de particulares que cumplen funciones públicas para facilitar el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.

Con base en los decretos expedidos en el marco de la pandemia se hizo un análisis para identificar los trámites allí relacionados a través de una agrupación de trámites por entidad encargada y se seleccionaron aquellas que agrupan el 80% del total de los trámites identificados.

#### **b. Trámites identificados en insumos ciudadanos a través de Urna de Cristal**

El Gobierno nacional cuenta con distintas iniciativas para promover ejercicios de participación en los que la opinión de la ciudadanía es el principal insumo. Una de ellas es la Urna de Cristal; una plataforma que fue lanzada en el año 2010 y que integra diferentes medios de comunicación digital (redes sociales, mensajes de texto y un sitio web).

En esta plataforma, la ciudadanía puede informarse y participar, para ello, se cuenta con tres campañas: de consulta, pedagógica y ejercicios de participación. En el desarrollo de estas campañas se obtienen insumos (opiniones, propuestas e inquietudes, entre otros) cuyo propósito, una vez analizados y sistematizados, es que puedan incidir en las políticas públicas.

De acuerdo con lo anterior, se destaca la importancia de considerar parte de estos insumos en la identificación de trámites asociados a la reactivación económica y social.

#### **c. Trámites con mayor demanda ciudadana en 2020**

A partir del análisis de los datos de operación del sistema único de información de trámites (SUIT), se identificaron los trámites que tuvieron mayor demanda en el 2020 con el propósito de detectar cuáles de esos trámites están asociadas a las condiciones de reactivación económica y social.

d. Trámites resultantes de los informes de peticiones, quejas y reclamos sobre las entidades que hacen parte del Plan de Acción y Seguimiento del Conpes

Con el fin de analizar las principales necesidades y peticiones de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, se solicitó a la Procuraduría General de la Nación las bases de datos con información sobre las peticiones que recibió por parte de los ciudadanos entre marzo de 2020 y marzo de 2021 y que estuvieran relacionadas con los servicios ofrecidos por las entidades identificadas en el análisis de los decretos legislativos, y que tienen compromisos en el Conpes 4023 de 2021 sobre reactivación económica y social, con el propósito de tener más insumos sobre las dinámicas de los trámites en la coyuntura producto de la pandemia.

## 2.2. Paso 2: identificación de trámites inscritos en SUIT

a. Trámites resultantes del análisis de los decretos legislativos emitidos en el marco de la declaración del estado de emergencia

La información de trámites inicialmente identificada se comparó y relacionó con la información registrada en el SUIT con el objetivo de tener certeza de la información de trámites que tiene cada entidad registrada en este sistema, de esta depuración resultaron treinta y siete (37) trámites.

b. Trámites identificados en insumos ciudadanos a través de Urna de Cristal

Urna de Cristal es la plataforma del Gobierno nacional de Colombia para promover la participación ciudadana en medios digitales y la transparencia gubernamental<sup>3</sup> que captura de forma permanente la opinión de los ciudadanos a través de la sección “tu opinión cuenta”, de allí se obtuvieron las opiniones e inquietudes ciudadanas frente a temáticas de participación relacionadas con los trámites y servicios en el marco de la pandemia por el covid-19.

---

3 La información sobre qué es Urna de Cristal puede consultarla en <https://urnadecristal.gov.co/qu-es-urna-de-cristal>



Se sistematizaron las opiniones, propuestas e inquietudes registradas en Urna de Cristal entre abril del 2020 y abril del 2021, periodo correspondiente a la etapa de reactivación, de donde se obtuvieron cuarenta y siete (47) comentarios ciudadanos frente a temas particulares como: la migración venezolana, sobre el cual se identificó el trámite asociado al permiso especial de permanencia; de igual forma en relación con el tema de conflicto armado, se identificaron trámites relativos al acceso a crédito educativo y acceso a subsidios familiares de vivienda de interés social y por parte de víctimas de la violencia se identificaron inquietudes relativas al nuevo Sisbén, entre otros.

Con base en esta información, se efectuó un primer filtro entre las opiniones, comentarios, propuestas, recomendaciones y las inquietudes. Se trabajó sobre las inquietudes, puesto que se identificó que en ellas se pueden identificar trámites. Bajo esta comprensión, se desarrolló un cuadro resumen con los subtemas y el número de preguntas en cada uno de ellos, excluyendo las opiniones, aquí se redujo el número de insumos a treinta y ocho (38). Posteriormente, se construyó y diligenció una tabla donde se determinaba si cada pregunta correspondía o no a un tema relacionado con reactivación económica y social, teniendo como resultado un total de diecisiete (17) insumos ciudadanos.

Finalmente, se creó una nueva tabla con estos insumos y se relacionaron con los trámites registrados en el SUIT, lo que arrojó un total de veintitrés (23) trámites; cabe señalar que el número de trámites es mayor al de los insumos ciudadanos porque a estos últimos podría corresponderles uno o más trámites.

### c. Trámites con mayor demanda ciudadana en 2020

Los trámites que se analizaron en esta fuente se obtuvieron de la información registrada por las entidades que cumplen adecuadamente<sup>4</sup> con el reporte de los datos de operación<sup>5</sup> en el SUIT, específicamente con el reporte del número total de solicitudes recibidas durante el 2020.

4 Para las instituciones del orden nacional el reporte de la información se integra con el formulario único de reporte de avance a la gestión (FURAG), de modo que apoya el proceso de evaluación de la estrategia de racionalización de trámites dentro del componente de eficiencia administrativa del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).

5 El SUIT cuenta con la funcionalidad "Gestión datos de operación" que permite a las entidades registrar la información relacionada con la ejecución de sus trámites.

#### d. Trámites resultantes de los informes de peticiones, quejas y reclamos sobre las entidades que hacen parte del Plan de Acción y Seguimiento del Conpes

Para identificar qué trámites del SUIT están relacionados con las PQRSD recibidas de la Procuraduría General de la Nación, el equipo de científicos de datos del DNP apoyó el análisis de la información mediante la comparación de la base de datos de las peticiones PQRSD y la base de datos de SUIT, el equipo identificó los trámites del SUIT en cuyo nombre se encuentre alguna de las palabras de la base de datos de las PQRSD, esto se realizó a través de la construcción y ejecución de un código de programación.

En resumen, se encontró una relación de más de 1.000 trámites con los asuntos de las PQRSD en entidades como:

- Administradora Colombiana de Pensiones (COLPENSIONES)
- Departamento Administrativo de la Función Pública
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística
- Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
- Departamento Nacional de Planeación
- Dirección General de la Policía Nacional
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)
- Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA)
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
- Ministerio de Educación Nacional
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Ministerio del Interior
- Ministerio del Trabajo
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)

- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
- Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas
- Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de La Protección Social
- Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)

## 2.3. Paso 3: evaluación de la relación de cada trámite frente a ejes del Conpes 4023

### a. Trámites resultantes del análisis de los decretos legislativos emitidos en el marco de la declaración del estado de emergencia

La información de trámites se organizó de tal manera que se logre identificar: el sector, entidad, decreto, nombre del trámite en el SUIT y propósito del trámite, esto con el fin de poder analizar y establecer la relación de los trámites con respecto a cada eje del Conpes y, de esta manera, identificar si son trámites asociados a la reactivación social y económica.

Posteriormente, a la tabla de los trámites se le incluyeron cinco (5) columnas con los ejes u objetivos del Conpes: (i) Hogares: Mitigación del incremento de la pobreza y vulnerabilidad económica, (ii) Hogares: Mitigación de la desacumulación de capital humano, (iii) Aparato productivo: Hacia un crecimiento mayor y más sostenible, (iv) Gobierno: capacidades institucionales y confianza ciudadana, (v) Transformación digital: Acelerar, complementar y fortalecer los habilitadores digitales.

De este modo, el análisis para identificar la relación de cada trámite frente a cada uno de los ejes del Conpes se dio mediante una evaluación en una escala de 1 a 3, donde 1 equivale a "no se encuentra relación", 2 a "existe leve relación" y 3 a "se encuentra relación directa". Después de esto, se realizó la sumatoria total al final de cada fila para organizar la puntuación

global y evidenciar cuáles son los trámites que se deben priorizar en este proceso de reactivación económica y social.

A continuación, se presenta la lista de los 10 trámites que obtuvieron mayor puntuación en la evaluación, en esta lista se encuentran entidades como: el Ministerio de Salud y Protección Social, la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Ministerio de Transporte, entre otros. Para ver los resultados de la calificación de los 37 trámites podrá consultar el [Anexo 2. Trámites identificados decretos COVID 19.](#)

Tabla 1. Top 10 trámites identificados en el análisis de decretos legislativos publicados en el marco de la emergencia sanitaria.

N°.	ENTIDAD	DECRETO	NOMBRE DEL TRÁMITE
1	Ministerio del Transporte	Decreto 569 del 15 de abril de 2020	Expedición de la planilla única de viaje ocasional electrónica
2	Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX	Decreto 662 del 14 de mayo de 2020	Otorgamiento de becas internacionales para colombianos Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia
3	Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX	Decreto 662 del 14 de mayo de 2020	Crédito educativo para posgrados en el país Crédito educativo para pregrado en el país
4	Ministerio del Transporte	Decreto 575 del 15 de abril de 2020	Reconocimiento económico por desintegración física total de vehículos de transporte público de carga
5	Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX	Decreto 662 del 14 de mayo de 2020	Condonaciones de obligaciones de beneficiarios de los Fondos en Administración

N°.	ENTIDAD	DECRETO	NOMBRE DEL TRÁMITE
6	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Decreto 507 del 1 de abril de 2020	SIC Facilita 60953
7	Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN	Decreto 436 del 19 de marzo de 2020	Aprobación de garantías globales de usuarios aduaneros
8	Ministerio del Transporte	Decreto 575 del 15 de abril de 202	Autorización de registro inicial del vehículo nuevo de carga
9	Ministerio del Transporte	Decreto 575 del 15 de abril de 2020	Adjudicación de rutas y horarios en el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros
10	Empresas Comercializadoras de Servicios Públicos Domiciliarios	Decreto 580 del 15 de abril de 2020	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público. Cambios en la factura de servicio público.

#### b. Trámites identificados en insumos ciudadanos a través de Urna de Cristal

De los 23 trámites identificados en el paso 2, se precisó su propósito, las entidades responsables, así como el nivel de relacionamiento con reactivación; este último se reconoció mediante una evaluación en una escala de 1 a 3, donde 1 equivale a "no se encuentra relación", 2 a "existe leve relación" y 3 a "se encuentra relación directa", frente a cada uno de los ejes contemplados en el Conpes. Para ver los resultados de la calificación de los 23 trámites consultar el [Anexo 3: Preguntas ciudadanos urna de cristal.](#)

De esta evaluación se obtuvieron unos totales que permiten reconocer cuáles trámites deben ser priorizados en el tema de reactivación. En la tabla 2 se presenta la lista con el Top 10 de los trámites que obtuvieron mayor puntuación en la evaluación, algunos de ellos relacionados con el impulso del agro, el empleo, la inclusión en bases de datos para ser beneficiarios de programas sociales y conectividad, entre otros.

Tabla 2. Top 10 trámites producto de insumos ciudadanos Urna de Cristal

N°.	ENTIDAD	NOMBRE DEL TRÁMITE
1	Banco Agrario de Colombia S.A.	Crédito con recursos del Fondo para Financiamiento del Sector Agropecuario (FINAGRO), mediano o gran productor agropecuario
2	Servicio Nacional de Aprendizaje	Consulta virtual de perfiles y aspirantes para contrato de aprendizaje
3	Ministerio del Trabajo	Acreditación de requisitos para el Permiso Especial de Permanencia para el Fomento de la Formalización (PEPFF) (Empleador)
4	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	Permiso Especial de Permanencia para el Fomento de la Formalización (Empleado)
5	Alcaldías de cada municipio	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
6	Alcaldías de cada municipio	Acceso a zonas digitales para el ciudadano



N°.	ENTIDAD	NOMBRE DEL TRÁMITE
7	Alcaldías de cada municipio	Registro de hojas de vida
8	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	Permiso Especial de Permanencia
9	Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez" – ICETEX	Otorgamiento y legalización de crédito educativo a través de fondos en administración
10	Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez" – ICETEX	Crédito educativo para pregrado en el país

### c. Trámites con más demanda ciudadana en 2020

Se continuó con el análisis de los trámites identificados en el paso 2 frente a cada uno de los ejes del Conpes mediante una evaluación en una escala de 1 a 3, donde 1 equivale a "no se encuentra relación", 2 a "existe leve relación" y 3 a "se encuentra relación directa". Después de esto, se hizo la sumatoria total al final de cada fila para organizar la puntuación global y evidenciar cuáles son los trámites que se deben priorizar en este proceso de reactivación económica y social.

En la tabla 3 se presenta la lista con el Top 10 de los trámites que obtuvieron mayor puntuación en la evaluación. Para ver los resultados de la calificación de los 36 trámites consultar el [Anexo 4: Trámites mayor demandados por los ciudadanos en 2020](#).

Tabla 3. Top 10 trámites con mayor demanda ciudadana en 2020

N°.	ENTIDAD	NOMBRE DEL TRÁMITE
1	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social	Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción
2	Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Importación
3	Varias	Terapia
4	Varias	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
5	Servicio Nacional de Aprendizaje	Inscripción, selección y matrícula de aspirantes a programas de formación profesional integral
6	Varias	Examen de laboratorio clínico
7	Varias	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud
8	Varias	Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo
9	Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Asignación, renovación y revocación del Mecanismo de Firma con Certificado Digital
10	Varias	Atención inicial de urgencia

**d. Trámites resultantes de los informes de peticiones, quejas y reclamos sobre las entidades que hacen parte del Plan de Acción y Seguimiento del Conpes**

Se procede con la evaluación preliminar de un grupo de 30 trámites acerca de su relación con cada uno de los ejes del Conpes mediante una calificación en una escala de 1 a 3, donde 1 equivale a "no se encuentra

relación”, 2 a “existe leve relación” y 3 a “se encuentra relación directa”. Después de esto, se desarrolló la sumatoria total al final de cada fila para organizar la puntuación global y definir cuáles son los trámites que se deben priorizar en este proceso de reactivación económica y social.

En la tabla 4 se presenta la lista con el Top 10 de los trámites que obtuvieron mayor puntuación en la evaluación. Para ver los resultados de la calificación de los 30 trámites consultar el [Anexo 5: Trámites identificados en PQRSD de entidades relacionadas con el PAS del Conpes](#). Dado que la identificación de posibles trámites con las PQRSD dio como resultado más de 100 trámites, es posible obtener la calificación de un mayor número de trámites.

Tabla 4. Top 10 trámites identificados en PQRS de entidades relacionadas con el PAS del Conpes

N°.	ENTIDAD	NOMBRE DEL TRÁMITE
1	Instituto de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA	Certificado de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (BPM), certificado de buenas prácticas de elaboración (BPE) o certificado de buenas prácticas de laboratorio (BPL).
2	Instituto de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA	Inscripción de establecimientos de alimentos
3	Instituto de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA	Modificación de registro sanitario, permiso sanitario o de comercialización, cambios o actualización de notificación sanitaria.
4	Instituto de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA	Registro sanitario de reactivos de diagnóstico <i>in vitro</i> de fabricación nacional e importados en la categoría III (6560)

N°.	ENTIDAD	NOMBRE DEL TRÁMITE
5	Instituto de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA	Registro sanitario, permiso sanitario, notificación sanitaria para alimentos.
6	Ministerio de Educación Nacional	Portal Colombia Aprende
7	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Emisión de bonos y cuotas partes de bonos pensionales
8	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Evaluación de sustracción en áreas de reserva forestal de orden nacional.
9	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Autorización para la celebración de operaciones de crédito público por parte de entidades territoriales cuando se excede la capacidad de pago.
10	Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social	Pensión de invalidez.

## 2.4. Paso 4: priorización de trámites relacionados con la reactivación social y económica

Producto del análisis e identificación de las cuatro fuentes de información de trámites presentadas en el capítulo anterior, se procedió a unificar y depurar la información, omitiendo aquellos trámites cuya calificación total fuera 5, pues esto representa que su evaluación frente a cada eje fue de 1 “no se encuentra relación”, y se estableció el listado de trámites que serán acompañados por el DAFP, de conformidad con el Plan Acción establecido

para la implementación del Conpes 4023: *Política para la reactivación, la repotenciación y el crecimiento sostenible e incluyente: nuevo compromiso por el futuro de Colombia*, con miras a identificar y establecer acciones de racionalización, utilizando para tal fin la [Guía metodológica para la racionalización de trámites](#).

En la tabla 5 se presenta la lista con el Top 10 de los trámites consolidados con mayor puntuación en la evaluación. Para ver los resultados de la calificación de los 74 trámites consultar el [Anexo 6. Trámites relacionados con la reactivación económica y social](#).

Tabla 5. Top 10 de los trámites relacionados con la reactivación económica y social

N°.	ENTIDAD	NOMBRE DEL TRÁMITE
1	Banco Agrario de Colombia S.A.	Crédito con recursos del Fondo para Financiamiento del Sector Agropecuario (FINAGRO), mediano o gran productor agropecuario.
2	Servicio Nacional de Aprendizaje	Consulta virtual de perfiles y aspirantes para contrato de aprendizaje.
3	Ministerio del Trabajo	Acreditación de requisitos para el Permiso Especial de Permanencia para el Fomento de la Formalización (PEPFF) (empleador).
4	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	Permiso especial de permanencia para el fomento de la formalización (empleado).
5	Alcaldías	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales (SISBEN).

N°.	ENTIDAD	NOMBRE DEL TRÁMITE
6	Alcaldías	Acceso a zonas digitales para el ciudadano.
7	Alcaldías	Registro de hojas de vida.
8	Ministerio del Transporte	Expedición de la planilla única de viaje ocasional electrónica.
9	Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX	Otorgamiento de becas internacionales para colombianos. Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia.
10	Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX	Crédito educativo para posgrados en el país. Crédito educativo para pregrado en el país.

Fuente: Función Pública 2021.



# 3. Conclusiones

- Como resultado del cruce de los trámites obtenidos en cada una de las cuatro fuentes analizadas en esta metodología se obtuvo un total de 74 trámites relacionados con la reactivación económica y social que serán priorizados para su simplificación con el acompañamiento del DAFP de conformidad con el Plan Acción establecido para la implementación del Conpes 4023: *Política para la reactivación, la repotenciación y el crecimiento sostenible e incluyente: nuevo compromiso por el futuro de Colombia.*
- Del grupo de los 74 trámites, se identificó una mayor relación con los ejes del Conpes: i) *Hogares: mitigación de la desacumulación de capital humano* y (ii) *Aparato productivo: hacia un crecimiento mayor y más sostenible*, y dado que la metodología tiene un gran componente de insumos ciudadanos, se concluye que los principales trámites a intervenir son aquellos que aporten al desarrollo integral de la niñez, la salud, el acceso a la educación y el apoyo al sector productivo como fuente de dinamización de la economía y la creación de empleos.
- Las entidades territoriales cumplen un papel muy importante en la reactivación económica y social y la relación del Estado con el ciudadano, puesto que son las responsables de la operación de los trámites. En este caso, se buscará que los trámites a su cargo sean estandarizados para homogenizar condiciones de modo, tiempo, y requisitos desde el orden nacional y territorial.



# Bibliografía

Departamento Administrativo de la Función Pública (2017). Guía metodológica para la racionalización de trámites. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/guia-para-la-racionalizacion-de-tramites>

Documento CONPES 4023: Política para la reactivación, la repotenciación y el crecimiento sostenible e incluyente: nuevo compromiso por el futuro de Colombia. Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4023.pdf>



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

# Metodología para la identificación y priorización de trámites para la reactivación económica y social

VERSIÓN 1

---

SEPTIEMBRE DE 2021

Dirección de Participación,  
Transparencia y Servicio  
al Ciudadano

Función Pública

Carrera 6 n.º 12-62, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: 7395656 Fax: 7395657

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

[eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co)

Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770

Bogotá, D.C., Colombia.

- DOCUMENTO OFICIAL -

VISÍTANOS O ESCRÍBENOS:

